

원 저

# 국내 의료기관의 질 향상 사업주제

채유미, 이선희, 최귀선  
이화여자대학교 의과대학 예방의학교실

Study on Quality Improvement Activities in Korean Hospitals

Yoo Mi Chae, Sun Hee Lee, Kui-Son Choi  
Department of Preventive Medicine, Ewha Womans University College of Medicine

## Abstracts

**Background** : The hospitals in Korea are in a situation of a severe competition than the past. This situation was resulted from the increase in the number of hospitals and also from the government policy controlling the medical insurance fee. Moreover, consumer's desire for the high quality medical service has been significantly increased. Many programs to improve the quality of medical services are being performed in hospitals since the middle of 1990's. Studies up to now reported that more than 10 programs are being performed per hospital in Korea. So far studies have been performed to measure only the number of such programs in a hospital. The purposes of this study are to

\* 교신저자 : 최귀선, 서울시 양천구 목6동 911-1 이화여자대학교 의과대학 예방의학교실  
(Tel) 02-650-5753, E-mail) kuison\_choi@hotmail.com

examine a specific area involved in the programs designed to improve the medical service quality and to suggest a future direction of the such programs. In addition, we hope that the results from this study could assist the programs for the medical service quality.

**Methods :** A mailed questionnaire survey of the QI staffs at hospitals with 400 beds or more was conducted between September 15 and October 30, 2000. Of the 108 hospitals eligible for inclusion in our study, 69 participated, yielding a response rate of 63.9%. Excluding 7 hospital which are not responded about activities of hospital then 62 hospitals were used for the analysis.

**Result :** The total number of programs was 1,081 from the 62 hospitals participated in the survey. The highest number (24.8 programs) was found in the hospital having more than 800 beds and performing the programs more than 5 years. The 1,081 programs were consisted of 445 from the medical examination area, 343 from the medical examination support area, and 296 from the management area.

**Conclusion :** This study showed the present situation of hospitals in Korea regarding to the quality improvement programs. The results from this study suggest that the pattern of the program for the medical service improvement is being changed to service process and result-centered programs from the structural area.

**Key Words :** Medical service, Quality improvement

## I. 서 론

과거 병원들은 찾아오는 환자만으로도 호황을 누리던 이른바 '공급자 절대우위의 시장'에 있었다(1). 특히 400병상 이상의 병원들은 상대적으로 우수한 의료진과 값비싼 첨단 장비 등을 확보하므로써 작은 동네병원에 비해 상대적으로 높은 경쟁력을 갖추고 있었다. 그러나 1989년 전국민의료보험 실시로 재정적 접근성이 향상되면서 소비자들이 양질의 의료 서비스를 요구하게 되었다. 1990년대 들어서는 의료기관 간 경쟁이 심화되었고, 의료소비자들의 의식 및 생활 수준 향상으로 양질의 진료에 대한 요구가 증가하면서(2) 의료기관들은 의료비 절감과 양질의 의료서비스 제공이라는 다소 상충되는 문제를 해결해야 하는 과제를 떠 안게 되었다.

이러한 의료환경의 변화 속에서 보건복지부는 1995년부터 의료기관 서비스평가제를 실시하여 소비자의 불만을 해소하고, 의료기관들이 의료서비스 향상에 관심을 가지도록 유도하여 왔다(3). 이에 따라 의료기관은 정부의 의료기관 평가에 대처하면서, 각 의료기관이 처한 문제점을 해결하고자 다양한 질 향상 사업을 전개하기에 이른다. 또한 각 병원들은 질 향상 사업의 효율화를 위해 전담부서를 설치하거나 전담인력을 배치하였고, 현재는 이들 병원들을 중심으로 질 향상 활동이 활발하게 진행되고 있다.

QI는 고객의 욕구를 충족시키기 위해 전 직원들이 과학적인 방법을 이용하여 업무과정을 지속적으로 개선해 가는 과정으로, 서비스 질 향상과 비용절감을 추구하는데 효과적인 경영기법으로 보고되고 있다(4). 이에 많은 병원들이 QI 활동을 통하여 고객들의 만족도 수준을 향상시키고 나아가 내부경영의 효율성을 증대시키고자 노력하고 있다. 실제로 1994년 한국의료QA학회가 창립된 시점을 기준으로 의료의 질과 관련된 연구 및 질 관리 사업이 활발하게 이루어져 왔다. 조성현 등의 연구(3)에 의하면 25개

병원에서 1년간 총 417개의 질 관리 사업이 수행된 것으로 보고되고 있으며, 이선희(5)의 연구에 따르면 100개 병원에서 1년간 총 903개의 질 관리 사업이 진행된 것으로 보고되고 있다. 두 연구의 조사 대상 병원이 다르고 조사시점이 다르기 때문에 직접적으로 결과를 비교하는 것은 어려우나, 일개 병원이 1년간 최소한 10여개 이상의 질 관리 사업을 진행하고 있음을 알 수 있다. 그러나 그동안 수적인 측면에서 사업건수를 조사하기는 하였지만, 개별 병원들이 어떠한 영역에 관심을 가지고 QI 사업을 수행해 오고 있는지에 대한 구체적인 분석은 이루어지지 못하였다.

이에 이 연구에서는 400병상 이상 규모의 병원들을 대상으로 지난 1년간 수행한 구체적인 사업명을 조사하고, 분류함으로써 국내 병원의 QI 사업현황을 파악하고, 향후 추진되어야 할 사업 방향을 제시하고자 한다. 또한 본 연구 결과를 통하여 다른 병원에서 수행하고 있는 QI 사업주제를 살펴봄으로써 새로운 질 향상 사업을 계획하는데 도움이 되고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 조사대상 및 자료수집 방법

이 연구에서는 국내 병원의 질 향상 사업 현황을 파악하기 위하여 조사대상 병원을 400병상 이상의 표준화 심사 대상병원으로 국한하였다. 이는 표준화 심사 대상병원이 다른 병원에 비하여 서비스 질에 대한 관심이 상대적으로 높으며, 실제로 QI 활동이 주로 이들 병원을 중심으로 이루어져 왔기 때문이다. 따라서 이 연구에서는 2000년 대한병원협회에서 발행한 '전국병원명부'(6)를 이용하여 400병상 이상 종합병원(108개)의 명단과 각 병원의 특성(병상수, 설립형태, 지역)을 파악한 후 이들 병원을 대상으로 우편설문조사를 실시하였다. 설문 대상자는 QI 전담부

서가 있는 병원의 경우 QI 전담자(전담자가 1인 이상인 경우 전담자 모두를 대상으로 설문조사를 실시함)가, 전담자가 없는 경우에는 QI 활동을 주로 담당하고 있는 직원이나 표준화 심사 업무를 담당하는 직원으로 하였다.

설문조사는 2000년 9월 15일~10월 30일에 걸쳐 진행되었으며, 1999년 한해 동안 해당병원에서 수행한 질 향상 사업명을 기재하도록 하였다. 설문 대상 108개 병원 중 69개 병원이 설문에 응답하여 63.9%의 응답률을 보였으며, 이 중 사업명을 기재하지 않은 7개 병원을 제외한 62개 병원을 대상으로 최종분석대상 병원으로 하였다.

## 2. 질 향상 사업 분류 방법

1999년도에 각 병원에서 실제로 수행한 질 향상 사업 제목을 기술하도록 하였고, 연구진 2명에 의해 분류되었다. 조사된 질 향상 사업 내용에 대한 일차 분류작업 후 다른 연구진이 2차 검토를 실시하였고, 이를 다시 처음 분류한 연구진이 확인하는 작업을 거쳤다. 이러한 재검토와 확인 과정을 통해 분류의 오류를 줄이고자 하였다.

이 연구에서는 질 향상 사업을 크게 대분류, 중분류, 소분류로 분류하였다. 대분류는 진료부문과 진료지원부문, 관리부문으로 구분하였으며, 중분류는 병원표준화 심사 항목을 참고로 하여 18개 영역(병동 서비스, 외래 서비스, 응급실 서비스, 중환자실 서비스, 임상진료서비스, 간호 관리, 수술 서비스, 모성신생아 관리, 의무기록 관리, 검사 서비스, 방사선 검사 서비스, 혈액 관리, 약제 관리, 감염 관리, 급식 관리, 관리 효율성 증대, 시설·장비 관리, 고객만족 및 기타 조사활동)으로 구분하였다. 소분류에서는 각각의 중분류 단계에 해당하는 사업영역을 세부적으로 정리하였다(표 1).

## III. 연구결과

### 1. 국내 병원의 질 향상 사업 현황

#### 1) 병원 특성에 따른 질 향상 사업 현황

설문에 응답한 총 62개 병원이 지난 1년간 수행한 QI 사업건수는 총 1,081건으로 병원당 평균 17건의 사업을 수행한 것으로 조사되었다(표 2). 이를 병상 규모별로 살펴보면, 800병상 이상 병원의 년 평균 QI 사업건수가 22건으로 가장 많았으며, 600~800병상 미만 병원의 사업건수가 14건으로 가장 적었다. 설립구분별로 살펴보면, 대학병원의 질 향상 사업건수는 총 17.9건으로 비대학병원 16.9건보다 많았으며, 특히 800병상 이상의 대학병원은 22.0건으로 사업건수가 가장 많았다. 병원 위치별로 분석해 보면, 800병상 이상으로 도시에 위치하고 있는 병원의 사업건수가 26.8건으로 가장 많았으며, 600~799병상이면서 도시에 위치한 병원이 12.9건으로 가장 적었다. 한편, QI 도입기간에 따른 사업건수를 분석한 결과, 400~599병상 규모의 병원들은 QI 도입기간이 길어질수록 사업건수가 줄어드는 경향을 보인 반면, 600~799병상, 800병상 이상의 병원들은 QI 도입기간이 2년~5년 미만인 시기에 사업건수가 약간 줄어들기는 하지만 QI 도입기간이 길어질수록 사업건수가 증가하는 양상을 보였다.

#### 2) 주요영역별 질 향상 사업 현황

지난 1년간 수행한 QI 사업건수를 분석한 결과, 총 1,081건 가운데 진료부문의 QI 사업이 445건(41.2%)으로 가장 많았으며, 그 다음이 진료지원부문으로 343건(31.7%), 관리부문이 296건(27.4%)으로 그 다음을 차지하였다. 이를 보다 세분화하여 중분류별 사업현황을 살펴보면, 임상진료관리영역의 QI 사업이 145건(13.4%)으로 가장 많았으며, 그 다음이 고객

표 1. 질 향상 사업 분류

대분류	중분류	소분류
진료부문	병동서비스	병동환경개선, 효율적 병상운영, 퇴원 예고제, 장기재원환자관리, 계획에 없던 재입원율, 퇴원환자 관리
	외래서비스	외래대기시간 관리, 외래환자서비스 개선, 외래환자 증대방안
	응급실서비스	만족도 조사, 응급실 재원/대기시간 관리, 응급실 운영실태 및 업무개선, 응급실 질 관리
	중환자실서비스	재원적절성, 이용도 조사, 중환자실 보호자관리, 중환자실 재입원율, 중환자실 운영, 공기감염 관리
	임상진료관리	CP개발, 진료만족도, 환자교육, 치과서비스, 진료과정 개선, 진료대기시간 관리, 검진 서비스 관리, 진료의뢰관리, 진료결과 합병증관리, 임상교육
	간호관리	고객만족 활동, 간호 QA지표관리, 간호단위내 물품관리, 투약간호/정맥주사 관리, 간호만족도 조사, 수혈간호, 수술환자 간호, 퇴원환자 간호, 입원환자 간호, 외래환자 간호, 중환자/복막투석실 환자 간호, 간호관리 업무의 효율화, 모자보건 간호
	수술서비스	재수술률, 수술취소율, 수술대기시간 관리, 수술전 이용도 조사, 고객만족 활동, 당일수술 운영 및 관리, 서비스 개선 및 결과 관리
모성·신생아관리	모유수유 관리, 진료과정 질 개선, 진료결과 관리, 산모교육, 환경개선, 서비스 개선	
진료지원부문	의무기록관리	의무기록 미비율 감소, 의무기록 개선 및 관리, 검사결과 관리, 퇴원환자 의무기록 관리, 의무기록 간소화, 의무기록 서비스 개선
	검사서비스	예약 시스템 관리, 검사대기시간 관리, 결과 보고시간 관리, 검사 정도 관리, 접수 및 검사절차 개선, 검사 서비스 개선, 관리운영 개선, 검사장비 관리
	방사선검사서비스	필름관리, 재촬영률 관리, 판독률 조사 및 보고, 방사선 기기의 정도관리, 접수 및 검사절차 개선, 관리운영 개선 및 효율화, 서비스 개선
	혈액관리	혈액폐기물 관리, 수혈 적절성 평가, 수혈 사용량 관리, 혈액관리의 효율화
	약제관리	약제 질 향상, 복약지도, 투약대기시간 관리, 처방오류관리 재처방, 약품관리, 투약사고 예방 및 관리, 퇴원환자의 투약서비스 관리, 투약 서비스 개선
관리부문	감염관리	수술후 창상감염, 욕창감염을 관리, 감염을 관리, 의료기기 감염관리, 중환자실 감염관리, 감염예방, 손씻기
	급식관리	병원급식 만족도 조사, 잔식관리, 환자식 질 관리, 배식 지연관리, 치료식 관리, 급식 서비스 관리
	관리효율성 증대	DRG 대비 원가분석, 시장조사, 병원경영 및 정책관련 분석, 진료예약체계 관리, 직원 관리, 수납업무 관리, 정보관리, 자원봉사자 관리, QI 교육, 의료분쟁, 안전관리, 의료보험 관리
	시설·장비관리	물품관리, 치료장비 관리, 주차장 관리, 진료환경 개선, 설비 및 시설물 관리
	고객만족 및 기타조사 활동	고객만족도 조사, 직원만족도 조사, 불만환자 관리, 고객만족 향상 활동, 이용도 조사, 서비스 평가

표 2. 병원 특성에 따른 질 향상 사업 건수

사업분류	400-599 병상		600-799 병상		800 병상 이상		계	
	N	mean±s.d	N	mean±s.d	N	mean±s.d	N	mean±s.d
<b>설립구분</b>								
대학병원	14	15.9±10.5	6	14.0± 9.8	13	22.0±16.1	33	17.9±12.9
비대학병원	11	18.0± 8.5	10	14.9± 8.5	8	17.7±18.9	29	16.9±11.8
<b>위 치</b>								
도 시	12	16.7± 8.3	8	12.9±10.5	9	26.8±20.6	29	18.8±14.4
중소도시	13	16.9±10.8	8	16.3± 6.7	12	15.6±12.2	33	16.3±10.3
<b>QI 도입기간</b>								
2년 미만	8	19.4±12.0	6	14.0± 5.2	4	18.3±13.0	18	17.3±10.2
2년 ~ 5년 미만	8	17.4± 7.6	5	12.0±10.7	7	15.3±10.9	20	15.3± 9.4
5년 이상	9	14.0± 8.8	5	17.8±10.5	10	24.8±21.3	24	19.3±15.7
계	25	16.8± 9.5	16	14.6± 8.7	21	20.4±16.9	62	17.4±12.3

만족 및 기타 조사활동 영역(125건, 11.6%), 관리 효율성 증대 영역(114건, 10.5%) 순이었으며, 중환자실 서비스 영역(11건, 1.0%)의 QI 사업건수가 가장 적은 것으로 분석되었다. 이러한 순위는 병상규모별로 큰 차이가 없었다. 단, 병상규모가 큰 의료기관일수록 간호관리 부문의 QI 사업건수가 많았으며, 특히 1,000병상 이상 병원군의 경우 수술서비스와 감염관리 부문의 QI 사업이 다른 병원군에 비해 상대적으로 많은 것으로 조사되었다. 반면 400~600병상 미만 병원군의 경우 약제관리 부문의 QI 사업이 다른 병원군에 비하여 상대적으로 많이 이루어진 것으로 분석되었다.

한편, 병원을 분석단위로 하여 주요 영역별로 QI 사업이 이루어지고 있는 분율을 분석한 결과, QI 사업을 수행하고 있는 69개 가운데 69.6%에 이르는 48개 병원이 고객만족 및 기타조사활동을 수행하고 있는 것으로 분석되었으며, 다음으로 관리효율성 증대 부문(65.2%), 약제관리 부문(60.9%), 병동서비스 부문(55.1%) 순으로 QI 사업을 많이 수행하는 것으로 조사되었다(표 3). 특이할만한 점은 가장 많은 사업건수를 보인 임상진료관리부문은 QI 사업을 수행하는 의료기관의 약 50%만이 수행하는 것으로 조사되

어 상대적으로 낮은 수행률을 보였다. 이는 임상진료관리 부문의 QI 사업이 모든 병원에 일반화 되어 이루어지고 있다기 보다는 일부 병원을 중심으로 집중적으로 이루어지고 있음을 의미한다.

### 3) 세부영역별 질 향상 사업 현황(진료부문)

진료부문의 QI 사업을 세부 사업영역에 따라 구분한 결과(표 4), 병동서비스 영역에서는 효율적 병상 운영에 대한 사항이 14건(20.0%)으로 가장 많았으며, 다음으로 퇴원예고제(12건, 17.1%), 장기재원환자 관리(10건, 14.3%) 순이었다. 외래 서비스 영역의 경우 외래 대기시간 관리가 21건(80.8%)으로 사업의 대부분을 차지하였으며, 응급실 서비스 영역의 경우 응급실 재원/대기시간 관리가 22건(53.6%), 응급실 운영실태 및 업무개선이 12건(29.3%)으로 다수를 차지하였다. 중환자실 서비스 영역에서는 중환자실 운영이 3건으로 가장 많았으며, 임상진료 관리 영역에서는 주경로분석(Critical Pathway ; 이하 CP)이 61건(42.1%), 그 다음이 진료과정 개선(29건, 20.0%), 진료결과 및 합병증 관리(25건, 17.2%) 순으로 많았다. 간호관리 영역에서는 간호만족도 조사(17건, 20.2%), 입원환자 간호(13건, 15.5%), 투약간호/정맥

표 3. 주요영역별 질 향상 사업 현황

사업분류	400-599 병상	600-799 병상	800 병상 이상	계	병원수 <sup>1)</sup> (N=69)
<b>진료부문</b>					
병동서비스	19 ( 7.5)	17 ( 5.9)	34 ( 6.3)	70 ( 6.5)	38 ( 55.1)
외래서비스	5 ( 2.0)	4 ( 1.4)	17 ( 3.1)	26 ( 2.4)	20 ( 29.0)
응급실 서비스	12 ( 4.7)	10 ( 3.5)	19 ( 3.5)	41 ( 3.8)	34 ( 49.3)
중환자실 서비스	4 ( 1.6)	1 ( 0.3)	6 ( 1.1)	11 ( 1.0)	28 ( 40.6)
임상진료 관리	36 ( 14.2)	29 ( 10.1)	80 ( 14.8)	145 ( 13.4)	35 ( 50.7)
간호관리	21 ( 8.3)	12 ( 4.2)	51 ( 9.4)	84 ( 7.8)	31 ( 44.9)
수술 서비스	9 ( 3.6)	9 ( 3.1)	29 ( 5.4)	47 ( 4.3)	25 ( 36.2)
모성신생아 관리	5 ( 2.0)	7 ( 2.4)	9 ( 1.7)	21 ( 1.9)	25 ( 36.2)
<b>진료지원부문</b>					
의무기록관리	11 ( 4.3)	14 ( 4.9)	27 ( 5.0)	52 ( 4.8)	27 ( 39.1)
검사 서비스	8 ( 3.2)	19 ( 6.6)	22 ( 4.1)	49 ( 4.5)	36 ( 52.2)
방사선 검사 서비스	11 ( 4.3)	8 ( 2.8)	17 ( 3.1)	36 ( 3.3)	11 ( 15.9)
혈액관리	3 ( 1.2)	3 ( 1.0)	10 ( 1.8)	16 ( 1.5)	15 ( 21.7)
약제관리	19 ( 7.5)	26 ( 9.1)	28 ( 5.2)	73 ( 6.8)	42 ( 60.9)
감염관리	11 ( 4.3)	29 ( 10.1)	30 ( 5.5)	70 ( 6.5)	37 ( 53.6)
급식관리	10 ( 4.0)	10 ( 3.5)	24 ( 4.4)	44 ( 4.1)	17 ( 24.6)
<b>관리부문</b>					
관리효율성 증대	23 ( 9.1)	37 ( 12.9)	54 ( 10.0)	114 ( 10.5)	45 ( 65.2)
시설·장비관리	16 ( 6.3)	16 ( 5.6)	25 ( 4.6)	57 ( 5.3)	30 ( 43.5)
고객만족 및 기타 조사활동	30 ( 11.9)	35 ( 12.2)	60 ( 11.1)	125 ( 11.6)	48 ( 69.6)
계	253 (100.0)	286 (100.0)	542 (100.0)	1081 (100.0)	

1) 주요영역별 활동 병원수 / 전체 응답병원수(69개 병원)

주사 관리(8건, 9.5%), 수혈간호(8건, 9.5%) 순이었다. 수술 서비스 영역에서는 재수술률이 13건(27.7%), 모성·신생아 관리 영역에서는 진료결과 관리가 6건(28.6%)으로 가장 많은 사업건수를 보였다.

4) 세부영역별 질 향상 사업 현황(진료지원부문)

진료지원 부문의 세부 사업내역을 살펴보면(표 5), 의무기록 관리의 경우 의무기록 미비율 감소와 관련된 QI 사업이 24건(46.2%)으로 가장 많았으며, 그 다음이 의무기록 개선 및 관리(15건, 28.8%), 퇴원환자의 의무기록 관리(4건, 7.7%) 순이었다. 검사 서비스

부문에서는 접수 및 검사절차 개선이 12건(24.5%)으로 가장 많았으며, 그 다음이 결과보고 시간관리(9건, 18.4%) 순이었다. 방사선 검사 서비스 영역에서는 필름관리, 재촬영률 관리, 판독률 조사 및 보고, 관리운영 개선 및 효율화와 관련된 QI 사업이 모두 6건씩 수행된 것으로 조사되었다. 혈액관리의 경우 상대적으로 적은 수의 QI 사업이 이루어지고 있었는데, 그 가운데에서도 혈액폐기물 관리, 수혈 사용량 관리 등이 주로 이루어지고 있었다. 한편, 진료지원 부문에서 가장 활발하게 이루어지고 있는 영역 가운데 하나인 약제관리의 경우 처방오류 관리 및 개처

표 4. 주요 영역별 질 향상 사업 세부내역(진료부문)

병동 서비스				외래 서비스			
사업명	건수	(%)	사업명	건수	(%)		
병동환경개선	9	( 12.8)	외래 대기시간 관리	21	( 80.8)		
효율적병상운영 (병상가동률 조사, 재원일수 조사, 재원기간 단축 등)	14	( 20.0)	(외래 진료 흐름 개선 대기시간 단축등)				
퇴원예고제 (퇴원예고제 활성화, 효율화 등)	12	( 17.1)	외래환자 서비스 개선	4	( 15.4)		
장기재원환자 관리	10	( 14.3)	외래환자 증대방안	1	( 3.8)		
재원적절성 평가	5	( 7.1)					
계획에 없던 재입원율	7	( 10.0)					
병동생활 안내	4	( 5.7)					
퇴원환자관리	7	( 10.0)					
입퇴원 과정개선	2	( 2.9)					
계	70	(100.0)	계	26	(100.0)		
응급실 서비스				중환자실 서비스			
사업명	건수	(%)	사업명	건수	(%)		
만족도 조사	4	( 9.8)	재원적절성	2	( 18.2)		
응급실 재원/대기시간 관리	22	( 53.6)	이용도 조사	2	( 18.2)		
응급실 운영실태 및 업무개선 (내원 및 전원환자 분석, 업무실태 분석 및 개선 등)	12	( 29.3)	중환자실 보호자 관리	2	( 18.2)		
응급실 질관리	3	( 7.3)	중환자실 재입실률	1	( 9.1)		
			중환자실 운영	3	( 27.3)		
			공기감염 관리	1	( 9.1)		
계	41	(100.0)	계	11	(100.0)		
입상 진료 관리				간호 관리			
사업명	건수	(%)	사업명	건수	(%)		
CP 개발	61	( 42.1)	고객만족 활동	7	( 8.3)		
진료단족도 (수면대시경, 협의진료, 소아과, 물리치료 등)	4	( 2.8)	(설명제, 설명 및 태도 등)				
환자교육	6	( 4.1)	간호 QA 지표관리	6	( 7.1)		
치과서비스	4	( 2.8)	간호단위내 물품관리	4	( 4.8)		
진료과정 개선 (의사소통 방법 개선, 진료효율화, 대기시간 관리 등)	29	( 20.0)	투약간호/경맥주사 관리	8	( 9.5)		
진료대기시간 관리	6	( 4.1)	간호만족도 조사 (질 평가, 만족도 조사 등)	17	( 20.2)		
검진서비스 관리	3	( 2.1)	수혈간호	8	( 9.5)		
(수익성 증대, 상담 서비스 향상, 미수검률 관리 등)			수술환자 간호	5	( 6.0)		
진료의뢰 관리	5	( 3.4)	퇴원환자 간호	3	( 3.6)		
진료결과/합병증 관리	25	( 17.2)	입원환자 간호(직접간호)	13	( 15.5)		
입상교육	2	( 1.4)	외래환자 간호	1	( 1.2)		
			중환자/복막투석실 환자 간호	5	( 6.0)		
			간호관리 업무의 효율화 (인수인계, 간호 질 향상, 간호기록 전산화 등)	4	( 4.8)		
			모자보건 간호	3	( 3.6)		
계	145	(100.0)	계	84	(100.0)		
수술 서비스				모성·신생아 관리			
사업명	건수	(%)	사업명	건수	(%)		
재수술률	13	( 27.7)	모유수유 관리	3	( 14.3)		
수술취소율	10	( 21.3)	진료과정 질 개선	3	( 14.3)		
수술대기시간 관리	6	( 12.8)	진료결과 관리	6	( 28.6)		
수술실 이용도 조사	4	( 8.5)	(재왕결핵율, 신생아 합병증 등)				
고객만족 활동	4	( 8.5)	산모(임부)교육	4	( 19.0)		
당일수술 운영 및 관리	3	( 6.4)	환경개선	3	( 14.3)		
서비스 개선 및 결과 관리 (합병증, 수술장내 사고관리, 수술시간 관리 등)	7	( 14.9)	(모자동실 운영, 신생아실 환경개선 등)				
			서비스 개선 (분만진행 상황 안내, 만족도 관리 등)	2	( 9.5)		
계	47	(100.0)	계	21	(100.0)		



표 5. 주요 영역별 질 향상 사업 세부내용(진료지원 부문)

의무기록관리			검사 서비스		
사업명	건수	(%)	사업명	건수	(%)
의무기록 미비율 감소 (미비기록저 감소방안, 의무기록 충실도 조사, 의무기록의 질 평가)	24	( 46.2)	예약 시스템 관리	3	( 6.1)
의무기록 개선 및 관리 (간호기록 관리, 분당장 및 응급실 간호기록 개선, 간호기록의 효율화)	15	( 28.8)	검사대기시간 관리	6	( 12.2)
검사결과 관리	3	( 5.8)	결과 보고시간 관리	9	( 18.4)
퇴원환자 의무기록 관리	4	( 7.7)	검사 정도 관리 (진단율, 검사 불일치 관리, 오차율 감소방안)	8	( 16.3)
의무기록 간소화	3	( 5.8)	접수 및 검사절차 개선 (접수방법 개선, 검사절차 간소화)	12	( 24.5)
의무기록 서비스 개선 (의무기록의 효율화, 내부고객 만족도 조사)	3	( 5.8)	검사 서비스 개선	4	( 8.2)
			관리운영 개선	4	( 8.2)
			검사장비관리	3	( 6.1)
계	52	(100.0)	계	49	(100.0)
방사선 검사 서비스			혈액 관리		
사업명	건수	(%)	사업명	건수	(%)
필름관리(분실방지)	6	( 16.7)	혈액배기율 관리	6	( 37.5)
재촬영률 관리	6	( 16.7)	수혈 적절성 평가	2	( 12.5)
관독률 조사 및 보고	6	( 16.7)	수혈 사용량 관리	6	( 37.5)
방사선 기기의 정도관리	5	( 13.9)	혈액관리의 효율화	2	( 12.5)
접수 및 검사절차 개선	2	( 5.6)			
관리운영 개선 및 효율화 (외부수탁검사 활성화, 촬영실 환경개선 등)	6	( 16.7)			
서비스 개선(환자교육, 설명)	5	( 13.9)			
계	36	(100.0)	계	16	(100.0)
약제관리			감염관리		
사업명	건수	(%)	사업명	건수	(%)
약제 질 향상 (항생제 사용평가, 지침서 개발 등)	11	( 15.1)	수술후 창상감염	13	( 18.6)
복약지도	10	( 13.7)	욕창감염률 관리	10	( 14.3)
투약대기 시간관리	13	( 17.8)	감염률 관리(감염관리)	14	( 20.0)
처방오류관리/제처방	19	( 26.0)	(감염관리 모형, 지침서 개발, 감염률 조사 등)		
약품관리 (신규의약품 도입절차, 보유약품/잉여약 관리 등)	11	( 15.1)	의료기기 감염관리	12	( 17.1)
투약사고 예방 및 관리	4	( 5.5)	(정맥주입로 관리, 요로감염 관리 흡입 카테터 관리 등)		
퇴원환자의 투약서비스 관리	3	( 4.1)	중환자실 감염관리	4	( 5.7)
투약 서비스 개선 (투약용 종이봉투 개선 등)	2	( 2.7)	감염예방	9	( 12.9)
			(환자 개인 위생, 소모품 관리, 검체관리 등)		
			손씻기	8	( 11.4)
계	73	(100.0)	계	70	(100.0)
급 식 관 리					
사업명	건수	(%)	사업명	건수	(%)
병원급식 만족도 조사	14	( 31.8)			
잔식관리	6	( 13.6)			
환자식 질 관리(영양관리, 급식 오류율 관리 등)	10	( 22.7)			
배식지연 관리	3	( 6.8)			
치료식 관리	7	( 15.9)			
급식 서비스 관리(선택식단제, 식사정보 설명 등)	4	( 9.1)			
계	44	(100.0)			

방과 관련된 QI 사업이 19건(26.0%)으로 가장 많았고, 다음으로 투약대기 시간관리(13건, 17.8%), 약제 질 향상(11건, 15.1%) 순이었다. 감염관리 부문의 경우, 감염률 관리(14건, 20.0%), 수술후 창상감염(13건, 18.6%), 의료기기 감염관리(12건, 17.1%)가 QI 사업의 대다수를 차지하고 있었다. 마지막으로 급식관리의 경우 급식에 대한 만족도 조사 사업이 14건(31.8%)으로 가장 많았으며, 그 다음이 환자식 질 관리로 10건(22.7%)의 사업이 수행되었다.

5) 세부내역별 질 향상 사업 현황(관리부문)

관리부문의 세부 영역별 질 향상 사업현황을 살펴보면(표 6), 관리 효율성 증대를 위한 QI 사업 가운데 QI 교육이 19건(16.7%)으로 가장 많았으며, 다음이 정보관리(15건, 13.2%), 의료보험관리(14건, 12.3%) 순이었다. 시설 및 장비 영역에서는 물품관리와 관련된 QI 사업이 21건(36.8%)로 가장 많았으며, 진료환경 개선에 관한 사업이 18건(31.6%), 치료장비 관리와 관련된 사업이 8건(14.0%)으로 그 뒤를

표 6. 주요 영역별 질 향상 사업 세부 내역(관리부문)

시설·장비 관리			고객만족 및 지타조사 활동		
사업명	건수	(%)	사업명	건수	(%)
물품관리(소모품) (소모품 관리, 비품 매뉴얼 작성, 소모품 절약방안 등)	21	36.8	고객만족도 조사	63	50.4
치료장비 관리	8	14.0	직원만족도 조사	11	8.8
주차장 관리	5	8.8	물만환자 관리 (고객 불만사례 관리 등)	12	9.6
진료환경 개선 (화장실, 원내 조명관리, 청소, 소음관리, 적출물 관리 등)	18	31.6	고객만족 향상 활동 (친절운동, 친적교육, 자원봉사, 고객만족도 도구 개발 등)	27	21.6
설비 및 시설물 관리	5	8.8	이용도 조사	6	4.8
계	57	(100.0)	서비스 평가	6	4.8
관 리 효 율 성 증 대			계	125	(100.0)
사업명	건수	(%)			
DRG 대비 원가분석	9	7.9			
시장조사(소비자 조사)	8	7.0			
병원경영 및 정책관련 분석	11	9.6			
진료예약체계 관리	11	9.6			
직원관리(복지)	6	5.3			
수납업무 관리	6	5.3			
정보관리(정보시스템 운영 등)	15	13.2			
자원봉사자 관리	3	2.6			
QI교육	19	16.7			
의료분쟁	6	5.3			
안전관리	6	5.3			
의료보험 관리	14	12.3			
계	114	(100.0)			

이었다. 마지막으로 고객만족 및 기타조사활동 영역에서는 고객만족도 조사가 63건(50.4%)으로 가장 많았으며, 고객만족 향상을 위한 활동(친절운동, 친절교육 등)이 27건(21.6%)으로 그 다음으로 많았다.

#### IV. 고찰 및 결론

이 연구는 현재 병원들에서 진행하고 있는 의료의 질 향상 사업 내용을 분석하여 의료의 질 향상 사업 진행 현황을 살펴보고 앞으로 추진되어야 할 사업 방향을 제시하고자 하였다.

병원 특성에 따른 질 향상 사업 동향을 살펴보면, 800병상 이상이면서 QI 도입기간이 5년 이상인 병원들이 보다 활발하게 사업을 진행하고 있는 것으로 조사되었다. 그러나 400~600병상 미만 규모의 병원들은 QI 도입기간이 길어짐에 따라 사업건수가 오히려 줄어드는 경향을 보여 중소병원들이 QI 사업을 추진하는데 어려움이 있는 것으로 생각된다. 하지만 본 연구에서 QI 활동 건수가 QI 활성화 정도와 직접적인 관련이 있는지 결론을 내리기는 어려우며, 단지 QI 활동 여건이 상대적으로 열악한 600병상 미만 의료기관의 경우 QI 활동에 대한 성과가 즉각적으로 가시화되지 않음에 따라 QI 활동에 대한 기대 및 관심이 도입초기 보다 떨어지기 때문인 것으로 유추해 볼 수 있겠다.

QI 사업 주제를 구체적으로 분석한 결과 진료부문의 QI 사업건수가 445건으로 가장 많은 것(41.2%)으로 조사되었다. 특히 진료부문 가운데 임상진료관리 영역, 그 중에서도 임상진료지침개발 사업이 61건으로 가장 많은 사업건수를 보였다. 이러한 결과는 비록 질 향상 사업 분류기준이 다르긴 하지만 전국 400병상 이상의 25개 병원을 대상으로 조사한 조성현(3)의 연구결과에서 질 지표에 관한 사업이 전체의 31.5%를 차지했던 것과 비교해 볼 때 임상부문의 QI 사업이 수적으로 많이 증가하였

음을 보여준다고 하겠다. 이는 QI 활동이 의료서비스 질의 결과 측면인 질 관리 지표를 생산하던 방식에서 점차 탈피하여 점차 의료서비스 제공과정을 효율적으로 개선하는 방향으로 나아가고 있음을 보여주는 결과라 하겠다. 실제로 미국의 경우 1980년대 후반부터 양질의 의료와 적정 의료비 지출 등을 달성하기 위해 임상진료지침을 활용하기 시작하였으나, 국내에서는 1990년대 중반 이후 진료지침에 관한 연구들이 일부 병원이나 학회 차원에서 이루어지기 시작하였으며, 최근 들어 대형병원을 중심으로 진료지침 개발에 필요한 방법론이 제시되면서 국내 의료계에서도 진료지침 개발을 위한 노력들이 적극적으로 이루어지고 있는 것으로 판단된다(7). 더욱이 DRG 제도 등 의료비 절감과 의료자원의 효율적 활용을 제고하는 정책들이 도입되면서 효율적인 의료서비스 제공에 대한 관심이 점차 높아짐에 따라 QI 사업도 점차 의료기관의 효율성을 높이는 쪽으로 초점이 맞추어지고 있는 것으로 분석된다. 이는 임상진료 관리 영역 가운데, 진료과정 개선, 진료결과에 따른 합병증 관리 등과 연관된 사업 내용이 지속적으로 증가하고 있는 것과 맥을 같이 한다고 할 수 있다.

한편, 진료지원 부문의 경우 약제관리와 감염관리 영역의 QI 사업이 가장 활발하게 이루어지는 것으로 조사되었다. 이 두 영역은 실제로 환자 진료와 매우 밀접하게 연관된 부분으로, 특히 감염관리는 진료의 결과 지표로서 의료서비스 질 관리에 있어 매우 중요한 영역으로 평가되고 있다. 따라서 이들 영역을 중심으로 QI 사업이 비교적 활발하게 이루어지고 있다는 것은 매우 고무적이라 판단되며, 앞으로도 지속적인 활동이 요구된다고 하겠다.

관리부문의 경우 고객만족을 위한 QI 사업이 가장 활발하게 이루어지고 있는 것으로 분석되었다. Williams와 Torrens(8)에 의하면, 환자만족도는 진료의 결과, 과정, 구조를 가장 총체적으로 반영할 수 있

는 척도이며, 진료의 비용, 진료의 용이성, 진료의 기술적이고 인간적인 면, 진료성과를 포함한 다차원적인 개념이 반영된 지표라고 지적한 바 있다. QI의 기본개념이 고객만족에서 출발한다는 측면에서 매우 이상적이라고 판단된다. 또한 병원관리의 효율성을 증대시키기 위해 다양한 QI 사업이 이루어지고 있음을 감안할 때 국내 QI 사업이 점차 병원의 효율성 증대와 양질의 의료서비스 제공을 통한 고객만족도 향상에 초점을 맞추고 있음을 알 수 있다(5).

이상에서 보면 국내 QI 사업은 과거 구조적(structure) 영역 중심의 사업 일변도에서 벗어나 점차 과정(process), 결과(outcome) 중심으로 변화하고 있음을 보여주고 있으며, 사업주제도 병원의 여건에 따라 매우 다양해지고 있음을 알 수 있었다. 그러나 이 연구는 400병상 이상 규모의 병원들을 대상으로 지난 1년간 수행한 질 향상 사업을 조사한 것이기 때문에 사업 수행 정도를 정확하게 파악하는 데에는 한계가 있었다. 특히 조사시점 1년전은 1999년도로 의약분업과 의료계 파업으로 인하여 계획된 QI 사업이 제대로 이루어지지 못한 병원이 일부 있었다. 그러나 이 연구는 기존의 연구들과 달리 질 향상 사업을 체계적으로 분류하여 분석함으로써 국내 의료기관의 QI 사업현황 및 사업내용을 구체적으로 살펴보는 데 매우 유용한 자료가 될 것으로 판단된다.

## 참고문헌

1. 조우현, 이해중, 이선희, 전기홍. 의료서비스 마케팅. 퇴설당, 1999
2. 이선희, 국내 종합병원 환자만족도 조사현황 분석. 한국의료QA학회, 1998
3. 조성현, 김화중, 김창엽. 우리나라 병원의 질 향상 사업에 관한 연구. 한국의료QA학회 1997; 4(2) : 196-209
4. Shortell SM, Levin DZ, O'Brien JL, Hughes EFX. Assessing the evidence on CQI: Is the glass half empty or half full. Hosp Health Serv Adm 1995;40(1):4-24
5. 이선희. 한국의료 QA학회 1998 가을정기 학술대회 및 연수교육. 한국의료QA학회, 1998
6. 2000 전국병원명부. 대한병원협회. 2000
7. 김춘배. 우리나라에서의 임상진료지침 개발과 적용 방안. 한국의료QA학회 2001;8(1):108-132
8. Williams SJ, Torrens PR. Introduction to Health Services. 3rd ed. A Wiley Medical Publication, New York, 1988