

# 의료기관평가제도에 대한 이론적 고찰 및 적용

이화여자대학교  
사회과학대 교수 강민아

## 본 발표의 내용

- 평가의 의미
- 좋은 평가의 요소들
- 평가결과의 활용
- 의료기관평가에의 적용 및 고찰

## 평가: 그 수많은 의미들

- ‘좀더 나은 미래를 위해 뒤를 돌아본다’
- ‘기관의 업무수행의 과정과 산출물 및 그 결과의 장점, 유용성, 가치 등을 사후적으로 정밀하게 사정하여 미래의 실제적인 행동에 반영하는 회고적 사정작업’ (Vedung, 1995)
- 기관의 활동과 결과를 감독하고 체계적으로 평가함으로써
- 앞으로 업무를 수행해나가는 데 책임있고 창조적이며 효율적이 될 수 있도록 도와주는 체계

## 좋은 평가란

- 신뢰성
- 타당성
- 형평성
- 지속가능성/효율성

## 평가에 대한 8개 문항접근법

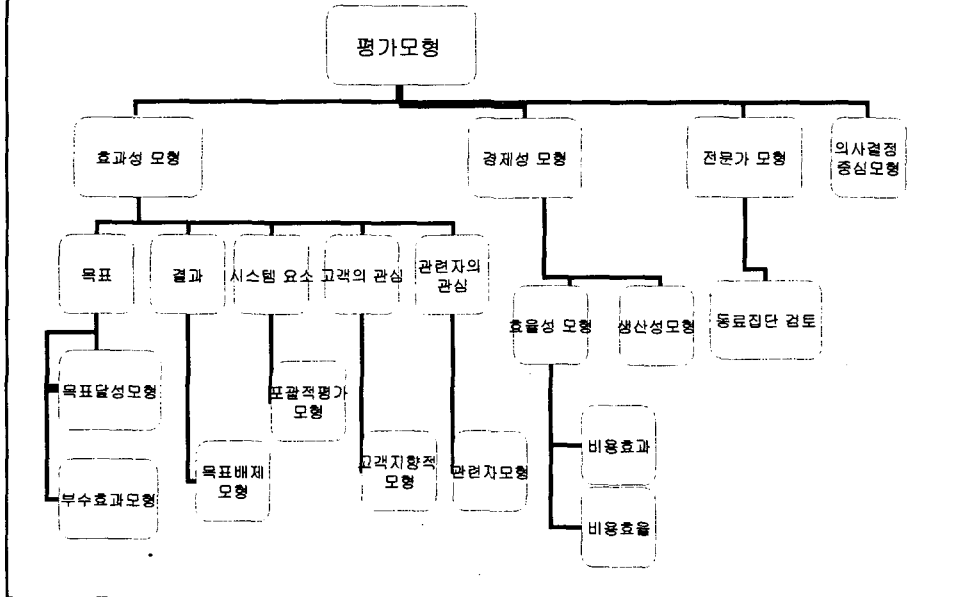
1	목적	평가의 목적
2	평가의 초점	구조, 과정, 산출, 결과
3	조직 및 평가자	평가실시자 및 조직
4	기준	가치기준, 성과기준
5	집행	평가의 집행방법
6	결과	평가의 결과
7	영향/효과	성공적인 성과의 원인요소 파악
8	활용	평가결과의 활용

(Vedung, 1995)

## 일반적인 평가의 목적

- 서비스의 향상
- 공적/전문적 책무성 (Rossi & Freeman, 1989)
  - 법적인 책임성
  - 금전적인 책임성
  - 서비스 전달의 책임성
  - 범위의 책임성
  - 영향의 책임성
  - 효율의 책임성
- 정보의 제공

## 평가의 초점에 따른 분류



## 평가 실시자 및 조직

- 주체에 따른 내부적/외부적 평가 분류
  - 실시자: 평가의 구성, 자료수집, 자료분석, 보고서 작성 등의 책임 담당자
  - 제안자/지원자: 평가실시 결정자, 비용 부담
  - 사용자: 평가를 통해 프로그램에 대한 정보의 수요를 충족시키는 개인, 집단, 또는 기구
- 평가의 목적에 따라 결정 필요

## 평가의 기준

- 가치기준, 절차에 대한 기준, 성과기준
- 준거점의 문제
  - 과거, 국내적/국제적 기준점, 목표, 고객의 기대, 관련자의 욕구, 전문가의 기준, 최소 기준, 최상의 기준 등
- 우선순위의 문제

## 평가의 집행 및 결과 모니터링

- 서비스제공의 모든 실질적인 연결지점에 대해 실증적인 검증. 전체적인 전달경로의 파악 중요
- 서비스 제공자가 고객과 만나는 지점에서 서비스의 전달 및 범위를 평가하는 활동
- 단계
  - 서비스의 실행 이론 및 전달경로 재구성
  - 전달도구/방법에 대한 파악
  - 모니터링 전략의 선택
  - 자료수집 및 분석 (기존자료분석, 관찰, 인터뷰 등 삼각측량법 사용)
  - 범주와 기준의 적용 (전체적 또는 분석적 점수)

## 평가의 활용

- 규제 수단: 형성된 규칙과 기준을 통하여 정책대상자들에게 영향을 미치기 위해서 취하는 권위적 조치
- 경제적 수단: 물질적인 자원을 제공하거나 박탈하는 방법
- 정보 제공 및 자문: 목적을 달성하기 위해 유용한 정보를 제공하거나 교육, 설득하는 방법

## 의료기관평가에의 적용

## 의료기관 평가의 배경

- ◆ Growing expectation for better health care
  - ◆ Rapidly increasing health care expenditure
  - ◆ Wide variations in quality of care
  - ◆ Patient safety issues
- Rising demand for accountability

## 의료기관평가의 정의

- The participation of a health care organization
- in a process of third-party assessment
  - of health care systems and organizational structure
  - using written standards
  - which concentrates on assessing the organization of services and processes to enable the provision of high-quality performance

# Accreditation

- “훈련된 external peer reviewers가 사전에 확정된 기준에 의해 의료기관을 평가하는 자발적 프로그램”
- 안전한 의료서비스를 위한 최소의 기준 준수를 심사하는 Licensing과 달리 지속적인 개선전략과 최상의 질적수준의 달성여부를 측정한다
- 규제와 공공 책임성확보의 수단으로서 정부 주도 및 funding 증가 추세

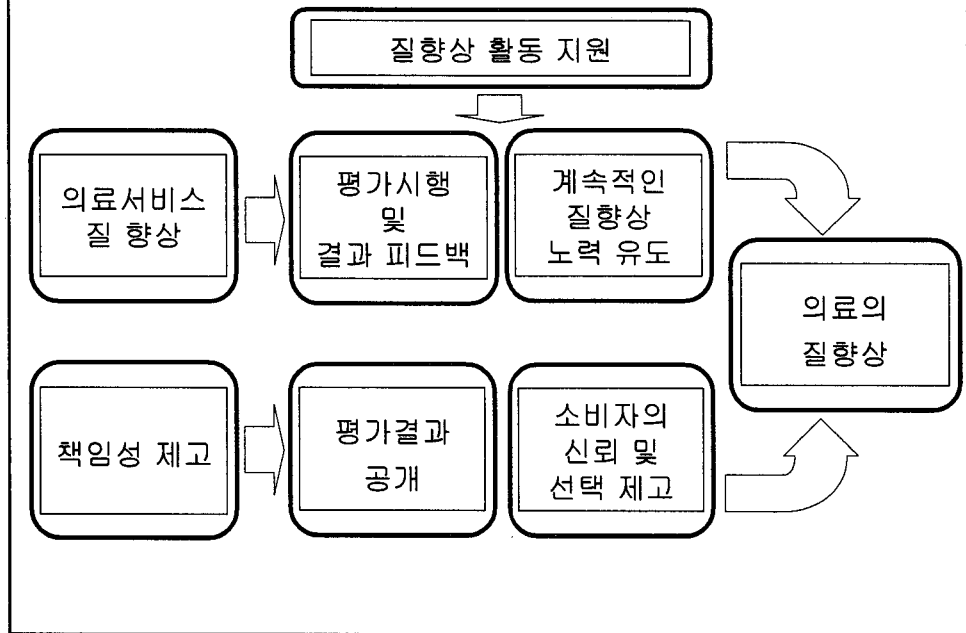
## 1. 의료기관 평가의 목적

- 질 향상
  - 최상의 성과기준 도달
  - 의료서비스의 통합과 관리 향상
  - 서비스의 효율성과 효과성 향상으로 비용 절감
  - 의료기관 및 관리자, 의료전문가에 대한 교육과 조언 제공
  - 환자안전이나 의료과오 위험 감소
- 책임성의 제고
  - 의료기관간 비교가능한 평가결과자료 산출
  - 의료의 질에 대한 국민의 신뢰 강화

(Rooney, 1999)



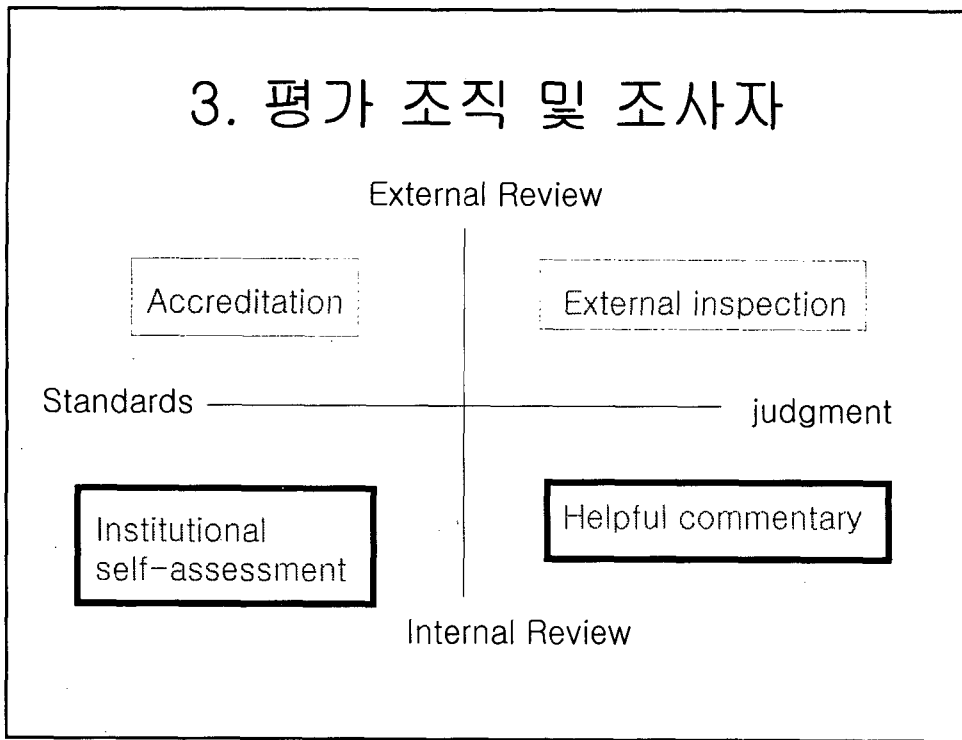
## 의료기관 평가제도의 목표



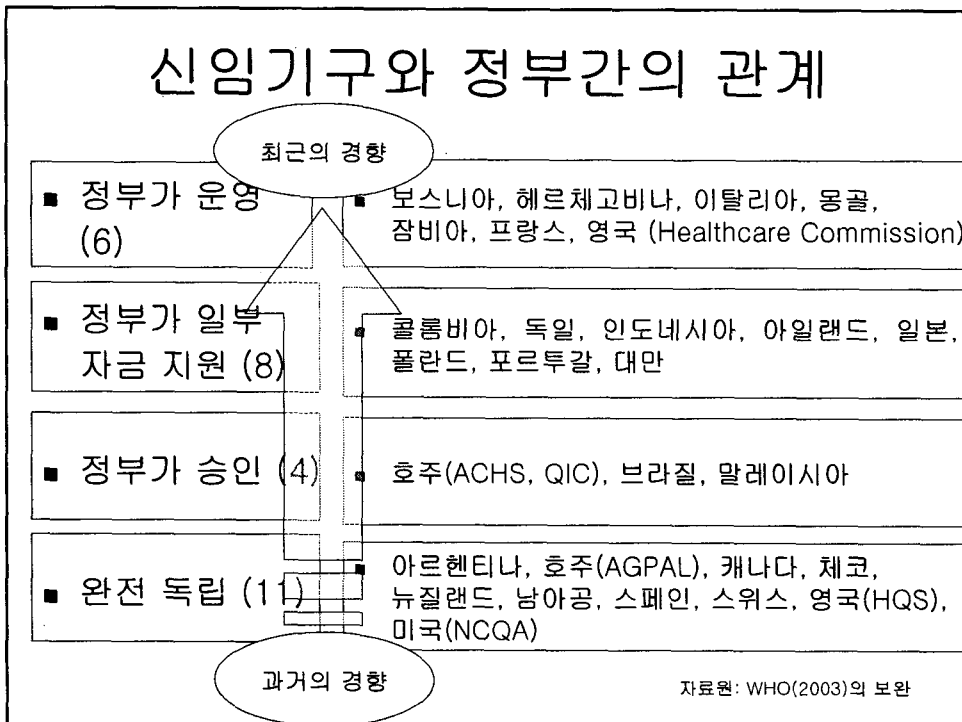
## 2. 의료기관평가의 focus

- 선진국
  - 안전에 대한 평가와 개선
  - 임상적 효과성
  - 환자정보
  - 스태프 교육과 개발
  - 책임성
  - 일관성
- 개발도상국
  - 기초적 시설과 정보의 수집
  - 필수서비스에 대한 접근성 보장
  - 일관성있는 서비스 제공 위한 기준 설정

### 3. 평가 조직 및 조사자



### 신임기구와 정부간의 관계



## 4. 의료기관평가기준의 원칙

- 평가내용
  - Quality and performance의 개선에 도움
  - 환자/고객 중심
  - 종합적/포괄적, 형평성
- 평가방법
  - Planned, formulated and evaluated through a defined process
  - 신뢰성과 타당성

(ISQua 2nd ed.의 보완)

## Quality health service의 요건

- Accessible
- Appropriate
- Capable
- Continuous
- Effective
- Efficient
- Responsive
- Safe
- sustainable

## 평가기준에 대한 주요논의사항

- 평가기준의 초점/우선순위
- 기준의 형태: 묵시적 대 명시적 기준
- 명확성
- 최소기준 대 최상의 기준
- 기준의 발전계획: update

## 현 평가기준의 문제점

- 타당성
  - 비임상적인 성과지표 위주
  - 세부적인 평가영역에 치중
- 포괄성:
  - 다양한 질의 차원 고려 못함
  - 진료의 연속성에 대한 평가 미비
- 형평성: 평가영역과 기준의 편중
- 효율성: 평가기준의 중복
- 신뢰성: 한시적 대응이 가능한 기준

## 5. 평가 집행방법에 대한 논의

- 일회성 평가
- 부서중심의 평가
- 병원의 일시적 대응이 가능한 평가

### → 개선 방안

- 환자설문조사의 개선
- 자체평가제도와 불시평가제도의 도입

## 환자설문조사의 일반적인 원칙

- 설문문항의 내용타당도
  - 환자가 중시하는 의료의 측면을 평가하고 있는가?
- 표본추출의 적절성
- 객관적이고 공정한 인터뷰 및 설문 조사의 실시
- 정확하고 과학적인 분석
- 공정하고 적절한 결론 제시

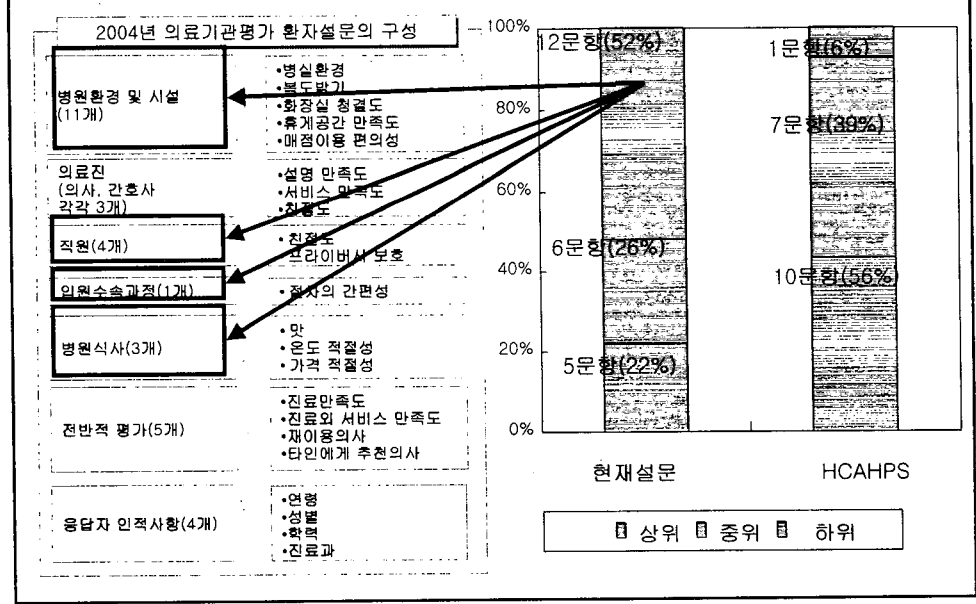
# 중요도

우선 순위	문항 번호	문항내용	평균 순위	차원
1	1	의사가 나의 건강상태와 치료과정에 대해 자세한 설명을 해주는 것	3.19	의사와의 의사소통
2	8	주치의가 친절한 것	5.37	의사의 친절도
3	3	의사가 내가 묻는 말에 이해하기 쉽게 대답해 주는 것	6.56	의사와의 의사소통
4	18	내가 통증이 있을 때 이를 빨리 해결해 주는 것	7.70	통증관리
5	7	때번 내가 원할 때마다 의사를 만나 물어볼 수 있는 것	9.63	의사와의 의사소통
6	9	담당간호사가 친절한 것	10.15	간호사의 친절도
7	6	인격적 대우, 존중과 배려를 받는 것	10.67	환자존중
8	4	간호사가 내가 묻는 말에 이해하기 쉽게 대답해 주는 것	10.78	간호사와의 의사소통
9	2	간호사가 제공하는 간호에 대해 자세한 설명을 해주는 것	11.00	간호사와의 의사소통
10	17	무약 전에 약에 대한 정보를 주는 것(약의 효능, 부작용)	11.04	무약
11	27	내가 원할 때 때번 간호사가 와서 도와주는 것	11.22	간호사의 친절도
12	16	퇴원 후 치료 및 관리에 대해 충분한 정보를 주는 것	12.30	입원/퇴원 절차
13	5	간호사가 제공하는 간호서비스	12.48	간호사 서비스
14	10	내 진료과정의 의사결정에 참여할 수 있는 것	13.15	환자참여
15	11	나의 걱정과 두려움을 의사나 간호사가 알아주는 것	13.33	간호사의 친절도
16	13	나의 요구에 대해 관심을 갖고 해결해 주는 것	13.89	환자존중
17	19	병실이나 병동이 깨끗한 것	13.96	시설
18	23	환자실이 깨끗한 것	14.37	시설
19	14	개인적인 프라이버시를 지켜주는 것	14.44	환자존중
20	12	의사, 간호사와의 병원직원이 친절한 것	14.52	직원친절
21	15	진료대기시간이 짧은 것(입원, 수술, 검사 등)	14.52	대기시간
22	20	병실이 조용하게 유지되는 것	14.52	환경
23	22	입원/퇴원 수술절차가 간편한 것	15.81	입원/퇴원 절차
24	24	환자나 보호자를 위한 휴게공간이 있는 것	15.81	시설
25	26	병원식사의 질이 높은 것	16.15	병원식사
26	21	입원과 관련한 정보를 주는 것	18.74	입원/퇴원 절차
27	25	병원 내 편의점(슈퍼)이 있는 것	20.33	시설

상위 항목

하위 항목

# 우리나라 환자설문의 구성



## 환자설문조사방법 및 결과활용의 문제점

### ■ 조사 방법의 문제점

- 현재
  - 입원/외래환자 임의로 50명 선정
  - 시민단체에서 환자설문조사 면담원으로 참여
- 표본의 대표성
  - 비확률 표본추출→대표성 확보 곤란
- 조사시점에 입원중인 환자 대상
  - 퇴원 관련 경험 조사 곤란
- 환자면담원 숙련도
  - 교육과 훈련 필요
  - 평가대상병원 설문조사결과: 개선 필요사항 중 면담원의 숙련도(32%)가 높은 우선 순위

### ■ 결과 활용의 문제점

- 각 부문별 점수에 합산 vs. 독립적인 점수
- 결과 공표 여부

## 환자설문조사에 대한 결론

### ■ 설문지 개선에 대한 제안

- 환자중심의 설문
- 경험을 조사하는 설문
- 신뢰도와 타당도 검토

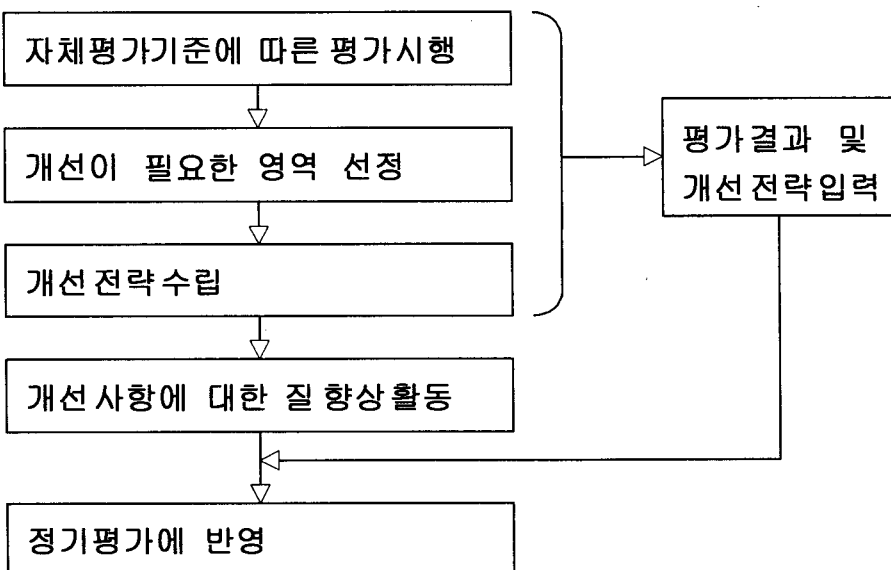
### ■ 설문조사 실시방안에 대한 제안

- 불시방문
- 전화설문조사

## 자체평가제도의 목적

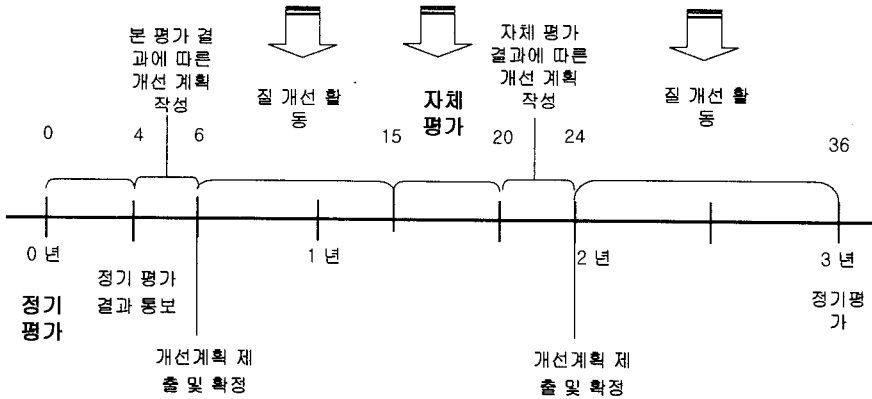
- 의료의 질 향상 촉진
- 평가의 능률성 제고
- 평가의 정확도 제고

## 자체평가의 과정





## 자체평가제도 운영 시간 계획



## 6. 평가결과의 종합 및 공표방법의 원칙

- 서열화를 피한다
- 총 점수를 높이기 위한 노력 대신 균형있는 기준 준수를 유도한다
- 소비자가 원하는 정보를 제공한다
- 소비자가 이해하기 쉬운 방법으로 한다

## JCAHO 신임 유형

- Accredited
  - 현장조사에서 모든 기준을 충족하였을 경우
  - 현장 조사 후 90일 이내에 기준 준수를 증명하였을 경우
- Provisional Accreditation
  - 현장조사 후 90일 이내에 기준 준수를 증명하지 못하였을 경우
- Conditional Accreditation
  - 미충족 기준의 개수가 평균의 2~3 표준편차 사이인 경우
- Preliminary Denial of Accreditation
  - 미충족 기준의 개수가 평균의 3 표준편차를 넘는 경우
  - Denial of Accreditation을 최종결정하기 전에 이의신청 받기 위한 중간과정
- Denial of Accreditation
  - Preliminary Denial of Accreditation 후 이의신청이 없거나 받아들여지지 않은 경우
- Preliminary Accreditation
  - Early Survey Policy Option (1)으로 부분적으로 기준 충족

JCAHO. Comprehensive Accreditation Manual for Hospitals: The Official Handbook. 2004

## 소비자를 위한 평가결과 공표

- 소비자의 이해가능성(understandability)
- 소비자에게 중요한 사항(salience)
- 자신에게 필요한 내용(relevance)
- 정보의 접근성(accessibility)
- 평가기관의 신뢰도(credibility)

## 의료기관평가의 구체적 공개 방법

- 의료기관의 전체 평가등급만 공개
- 소비자 관심을 갖는 정보 별도 공개 필요
  - 환자설문조사 결과
  - 임상질지표 평가결과
  - 환자안전 평가지표: 미국 JCAHO National Patient Safety Goals
- 평가결과를 포함한 관련 정보에 대한 소비자의 접근성 향상 필요

## 7. 의료기관 평가 결과의 활용

- 건강보험 요양기관 종별가산율 차등
  - '성과에 따른 지불(Pay for Performance)'의 원칙
- 공공병원에 대한 예산 추가 배정
- 요양기관 계약제에 활용
  - 의료기관평가 결과가 일정 수준 이상인 요양기관 계약을 체결
- 기타
  - 수련 기관 지정과 연계: 예> 캐나다, 대만
  - 우수 기관에 대한 시상 및 비재정적 보상

## 의료기관평가에 대한 논의의 차원

Dimension	Original model adaptations
Purpose of accreditation	Self-development -----public reassurance
Geographical coverage	National -----local
Focus of standards	Organizational -----process -----outcome
Content	Whole hospital-----single service
Number of agencies	One agency -----many agencies
Level of standards	Optimum -----minimum
Pressure to participate	Internal -----external
Participation	Voluntary-----compulsory
Information	Confidential-----public
Grading scheme	Pass/fail-----comparative assessment
Surveyor employment status	Part-time-----full-time

(Scrivens, 1996)

## Healthcare Commission의 개선방향

From	To
Programmed	Responsive
Nationwide plans	National and local plans
Assurance	Improvement
Visit-based	More information-based
Focus on organization	Focus on services and outcomes for population
Scores for performance	Scores for improvement and performance

## 의료기관평가의 성공 요건

- 내용
  - 목적의 명확성 (improvement vs. regulation)
  - 질향상 문화 형성
  - 동기유발
  - 중요 평가영역에 대한 명확한 규정
- 방법
  - 평가의 독립성 확보
  - 이해당사자간의 의사소통 확립
  - 객관성 및 정직성
  - 지속가능한 자원조달방안 확보
  - 정보체계의 확립 및 연계

## 나아갈 방향

1. 환자중심/환자지향적 평가
2. 지속가능한(Sustainable) 평가
  - 효율적인 평가
  - 우선순위에 의한 평가
3. 자발적인 질 개선을 위한 평가
  - 표준화와 excellence를 추구하는 평가
  - 전사적인 관점의 평가

## 구체적 개선방안

자체평가와 불시평가 도입	<ul style="list-style-type: none"> <li>■준비에 초점을 둔 평가 → 지속적인 기준준수에 대한 평가</li> <li>■현지평가 → 환자의 안전과 질 개선 노력을 강조하는 평가</li> </ul>
결과공표방식의 개선	투명성, 신뢰성, 타당성 확보 소비자 관점에서의 공표
환자설문 개선	환자중심적 평가
기존자료의 이용	능률성, 효율성, 항시성 제고
추적조사	전사적, 포괄적 평가