

분만실 간호단위 성과평가지표 개발

김영신

연세대학교 원주의과대학 원주기독병원 간호과장

1. 연구목적

본 연구의 목적은 Kaplan과 Norton(1992)이 개발한 균형성과표(BSC; Balanced Scorecard)를 개념적으로 틀로 하여 분만실 간호단위의 성과평가지표를 개발하고자 하는 것으로 세부적 연구 목적은 다음과 같다. 첫째, 균형성과표의 네 가지 관점에서 분만실 간호단위의 전략적 목표를 확인한다. 둘째, 확인된 전략적 목표에 따른 분만실 간호단위의 성과평가지표를 도출한다.

2. 연구방법

본 연구는 분만실 간호단위의 성과평가지표를 개발하기 위하여 Kaplan과 Norton(1992)의 균형성과표를 개념적 틀로 하여 분만실 간호단위의 성과평가 지표를 개발하는 방법론적 연구이다.

연구대상으로는 일 대학병원의 분만실 간호단위를 선정하였으며, 진행절차는 5단계로서 1단계에서 BSC구축 준비단계, 2단계에서 전략적 목표 수립을 위한 질문을 도출, 3단계에서 분만실 간호단위의 전략적 목표 확인, 4단계에서 분만실 간호단위 예비성과지표 선정, 5단계에서 분만실 간호단위 성과평가지표 확정을 하는 단계를 거쳤다. 자료수집은 각 단계별로 2005년 9월 27일에서 10월31일까지 문헌조사와 심층면담 방법을 통하여 분만실 간호단위의 전략적 목표를 확인하였다. 도출된 전략적 목표를 바탕으로 전문가 집단의 자문과, 분만실 간호사 전수로 구성된 실무자 집단의 3차례 합의 과정과 타당도 검증을 실시하여, 분만실 간호단위 성과지표를 개발하였다.

3. 연구결과

1) 연구 대상 단위의 전략적 목표를 균형성과표의 네 가지 관점에서 심층면담과 기존의 분만실 목표를 참고하여 확인하였다. 고객 관점에서는 고객을 만족하게 하기위하여 간호의 가치 명제를 반영하고자 하였으며, 내부업무 프로세스 관점에서는 간호의 질 향상, 학습과 성장 관점에서는 간호역량 향상을 위한 목표가 확인되었다. 이러한 전략 목표들은 분만실의 사명인 고객에게 최적의 간호를 제공하기위하여 전문직으로서의 성장을 기대하고 있는 것을 확인하였다.

2) 분만실 간호단위의 사명을 실천하기위한 전략은 재무관점에서 1개 병원 수익에 기여, 고객 관점에서는 3개의 전략 목표인 고객 만족도 증가, 전문 간호사로서 이미지 향상, 고객 확보율의 증가이다. 내부업무 프로세스 관점에서는 간호의 질 향상과 관련된 5개의 전략목표가 확인되었으며, 학습과 성장 관점에서는 간호역량과 질을 향상을 위한 2개의 전략 목표가 확인되었다.

3) 도출된 전략 목표는 관점별로 재무관점에서 2개, 고객관점에서 4개, 내부업무 프로세스관점에서 6개, 학습과 성장관점에서 2개의 지표를 선정하였다. 재무 관점에서 '간호수익 증가율' '관리비용 감소율', 고객관점에서 '고객 만족도' '환자 및 보호자에게 치료와 간호계획을 충분히 설명할 수 있는 비율' '고객의 간호사이미지 점수' '고객유치율', 내부업무 프로세스 관점에서 '직접간호시간' '간호사 인력 비율' '간호사고 발생건수' '간호과정을 적용하여 간호문제를 해결할 수 있는 건수' '개발된 프로토콜의 적용 건수' '관련부서의 간호이미지 점수', 학습과 성장의 관점에서 '교육 및 연구 참여건수' '간호사 만족도'로서 총 14개의 예비성과 지표를 개발하였다.

4) 개발된 예비성과 지표는 전문가 자문과, 분만실 간호사 전수의 합의과정을 거쳐서 타당도 검증을 하였다. 확정된 분만실 간호단위의 성과지표는 고객 관점에서 '고객 유치율'의 타당도가 낮게 나타나 이를 수정하여 재무관점 2개, 고객관점 3개, 내부업무 프로세스관점에서 6개, 학습과 성장 관점에서 2개의 지표가 도출되어 최종 13개의 성과평가지표를 확정하였다.

4. 결론 및 제언

본 연구는 균형성과표(BSC)를 이용하여 분만실 간호단위의 성과지표를 개발하기위하여 목표를 결정하는 것에서부터 지표를 만들기까지 조직 구성원들의 평가나 보상 그 자체가 아니라, 조직의 성공과 변화를 위하여 어떠한 방향으로 나아갈 것에 대한 구성원들의 변화를 발견하는 것에 많은 의의가 있으며, 의료환경 변화에 따른 W병원 분만실의 변화에 대한 전략수립의 방향을 제공하고 간호단위 분만실에서 시작한 성과평가지표 개발이 간호조직의 성과관리에 대한 관심과 객관적이고 공정한 평가의 틀을 수립하는 기초를 제공하였다.

이러한 연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서 개발된 성과평가지표간의 인과관계를 파악하는 추후 연구와 분만실에서 확인된 성과지표를 측정 할 수 있는 도구 개발 연구가 필요하다. 또한 전체 간호조직의 성과관리를 위하여 간호국 차원으로 확대 개발 할 것과 재무관점의 병원회계시스템이 이를 평가할 수 있도록 설계되고, 병원정보시스템과 연계될 수 있도록 개발할 것을 제언한다.