

0-4(임상) 보조생식술 센터에서 ISO 품질경영시스템의 도입 및 시행의 효용성

전진현 · 박용석 · 이형송 · 김순덕 · 황선희 · 한수경
김재호 · 송인옥 · 강인수 · 궁미경

성균관 의과대학 제일병원 아이소망센터

Background & Objectives: ISO (International Standard Organization) 품질경영시스템에 대한 인증은 고객 만족도의 향상과 구성원들의 업무효율성을 증가시키기 위하여 지속적인 개선을 위한 시스템을 구축하고 실행 상태의 적합성을 보장하기 위한 제도로서, 일반적인 제품의 생산과 서비스 제공뿐만 아니라 의료 및 연구 분야에도 그 적용이 확대되어가고 있다. 본 연구에서는 이러한 품질경영시스템을 보조생식술 센터에 도입하고 시행하는 과정에서 나타난 여러 가지 고려 사항과 부적합 사항에 대한 내용을 살펴보고자 한다.

Method: 제일병원 아이소망센터는 2004년 6월에 한국품질재단 (Korean Foundation for Quality)으로부터 "체외수정 및 배아이식 시술에 관련된 연구"에 대하여 ISO 9001:2000 인증을 받았으며, 주기적인 내부심사와 사후심사를 실시하고 있다. 심사과정에서 확인된 부적합 사항에 대한 시정조치와 이에 따른 효과성을 검증하고 있으며, 고객 불만 사항에 대한 지속적인 관리와 개선을 위한 프로젝트를 진행하고 있다.

Results: 본 센터는 아래와 같은 두 가지 ISO 품질 목표를 설정하였다. 1. 고객의 요구사항을 충족시키기 위하여 체외수정 및 배아이식 시술에 관련된 최상의 서비스를 제공하고 신기술을 개발함으로써 고객의 신뢰성을 더욱 높여 초일류 불임센터로 성장하고자 한다. 2. 전 구성원은 구축된 품질경영시스템을 이해하고 이를 수행하며, 또한 최적의 품질경영시스템을 확립하기 위하여 프로세스의 지속적인 개선 및 예방에 대해 적극적으로 참여하여야 한다. 이러한 품질 목표를 달성하기 위해 수행한 품질매뉴얼, 프로세스, 절차서, 지침서 등에 대한 문서화와 고객 불만 및 부적합 사항에 대한 지속적 개선의 효과성에 대해 보고하고자 한다.

Conclusions: 본 센터에서는 ISO 품질경영시스템의 도입과 운영을 통해 고객 만족도 향상을 위해 노력하고 있으며, 업무의 투명성과 효율성 향상이 가능함을 확인하였다. 이러한 보조생식술 센터에서의 ISO 품질경영시스템 운영은 보조생식술에 대한 국가적인 관리시스템을 효율적으로 운영하기 위한 기본적인 기관별 관리시스템으로서 활용이 가능할 것으로 생각된다.