

병원내 QA 전담 조직의 운영과 발전 방안

박 광 옥
부산 대학교병원 QA전담반

1. QA 전담조직의 운영

부산대학교 병원의 QA office(실)는 간호사 1명, 의무 기록사 1명으로 구성되어 있으며, 기획조정실에 소속되어 있다. QA전담요원은 병원장 및 과장회의, QA실행위원회 회의를 통해 QA과제를 접수하며, QA실행위원회 회의에서 주제의 타당성 검토 및 우선순위가 정해지면 QA사업을 진행한다.

QA 실행위원은 각 전문분과의 QA를 주도하며, 각 전

문분과에서 보고된 QA결과를 분석, 검토하여 자체해결 가능한 문제는 각 전문분과에서 해결하고, QA실행위원회에 보고하며, 자체해결이 불가능한 문제는 QA실행위원회 회의에서 분석, 검토한다.

2. 현재 진행중인 QA활동

1)전화 친절도 조사

관리처분과 회의에서 문제점 우선순위 결정중 직원친

절도가 가장 시급한 문제로 결정되어 그 중에 일차적으로 전화예절에 대한 평가를 실시하였다.

평가단은 실행위원 및 관리처 분과위원 10명으로 구성하여 2차에 걸친 회의를 통해 평가서를 준비하여 평가를 시작하였다.

1차 평가 결과에 대해 우수 부서에 시상하였으며, 이러한 평가사업 자체만으로도 전화예절이 크게 향상되는 변화가 있어 지속적으로 monitoring하고 분기별로 시상 예정으로 계속 시행 중이다.

2) 장기 입원환자 관리

입원대기환자의 수가 증가된다는 것을 관리처 분과에서 보고를 받고 전산시스템을 통해 2개월(60일)이상되는 환자의 명단을 매일 check 한 결과 전체입원환자의 10% 정도가 2개월이상의 장기입원환자임이 나타났다.

일단, 장기입원환자 담당의에게 미리 준비한 질문지를 보내고, 회신된 내용을 정리하여 불필요한 입원환자에 대해서는 담당의에게 소견서를 받고, 원무과와 사회사업가가 협조하여 2차 병원으로 이송 혹은 퇴원이 가능하도록 조치할 계획이다.

이 과정에서 발견된 문제점은 사회사업사가 장기환자 개입에 있어 담당의의 승낙없이 중간에 개입하기가 곤란하므로, 30일 이상되는 환자명단을 뽑아 담당의에게 장기입원의 가능성이 있는 환자에 대해서 사회사업사에게 의뢰하여 적극 개입할 수 있도록 조치할 계획이다.

3)수납처방전수가의 정확도 조사

약제부 분과에서 처방오류에 대한 조사를 실시한 결과 입원환자의 경우 상당수의 수가 오류가 발생되었다. 이는 전산시스템이 완전하지 않기 때문에 원무과에서 잘못 입력하여 수가오류가 발생하는 경우도 있지만, 의사가 처방전을 정확하게 기재하지 않아 오류가 발생한 것으로 추정되어 이에 대한 조사를 위하여 임의의 기간을 정해 외래 및 입원환자의 처방전과 전산수납용지를 비교 검토함으로써 수납이 정확히 되고 있는지 평가하는 것으로 현재 시작단계에 있다.

3. 자체평가

QA결과에 대해 병원 집행부에 보고하고, 포상이 필요한 경우 QA실행위원회 회의를 거쳐 병원장의 승인을 얻어 포상한다.

4. 건의사항

1) 문제의 우선순위가 결정되고 나면 QA전담자는 주제별 QA 작업을 시작하여야 하는데, 각 주제별로 명확한 criteria 설정이 힘들어 QA시작이 막연할 경우가 많다. 따라서 QA criteria 정리 사업이 우선적으로 이루어졌으면 한다.

2)참고 자료가 부족하므로 전자통신서비스를 통해 학회에 준비된 자료들을 제공받았으면 한다.