

서울대학교병원 QA 전담반

김 은 경
서울대학교병원 QA 전담반

I. 현 황

1. 서울대학교병원의 의료 질 관리 사업의 목표

병원은 질 활동의 결과를 최대화하여 자원의 낭비를 최소화하고, 경영의 효율화를 극대화하며, 직원과 부서 간에 원활한 의사소통과 협조체계를 구축한다. 또한 환자의 안위와 건강회복을 위해 전 직원이 일심하여 각자 업무의 지속적인 향상에 최선을 다하도록 한다.

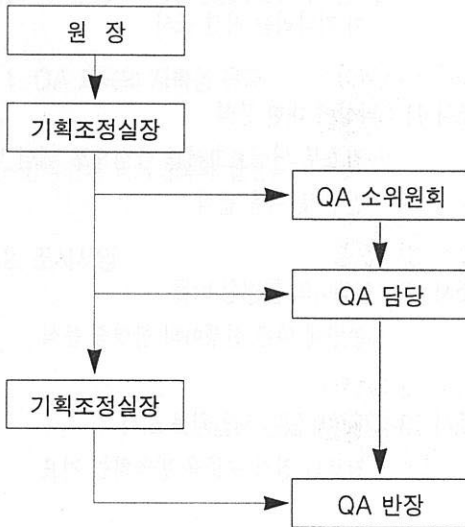
의료인은 자신의 사용가능한 의학지식과 기술을 최대한 활용하여, 가장 적은 비용(cost-effective manner)으로 최선의 서비스를 제공함으로써 환자로 하여금 최상의 건강상태를 회복하도록 돕고, 충분한 설명을 하여 이해시키며, 친절한 대우와 존중받음을 느끼게 한다.

2. QA 전담반 설치

· 설치 일자 : 1994년 4월

- 취지 : 병원 내에서 QA활동을 하기 위한 기술적, 실무적 지원을 위해

3. 조직



4. QA 소위원회 구성

- 총 10개과 교수로 구성
- 위원장 : QA 담당(내과교수)
- 위 원 : 일반외과, 산부인과, 소아과, 정형외과, 신경과, 신경정신과, 임상병리과, 진단방사선과, 의료관리학 교수로 구성
- QA 소위원회 역할 : QA사업 전반에 관한 정책수립 및 결과에 대한 협의, 개선방향 결정
- QA 소위원회 회의 : 주 1회~ 2회/월

5. 실무자

- 간호사 2인 : QA 전문간호사 (QA 전담반장으로 명함) 1인, 간호사 1인

6. 업무

- ① QA에 관한 지식과 기술의 보급 및 홍보
- ② QA 분야의 자료수집 및 분석
- ③ QA 평가지표 개발
- ④ QA에 관련된 질 평가활동의 분석
- ⑤ QA에 관련된 직원에 대한 교육·훈련
- ⑥ 부서별 QA사업에 대한 자문 및 지원
- ⑦ 타기관의 정보교환 및 연계활동
- ⑧ 기타 QA에 관한 제반사항

II. 주요활동

그 동안 여러 부문에 관련한 QA활동을 간단히 소개하면 다음과 같다.

- ① QA에 관한 직원의 교육 및 훈련
 - 부서별 QA 교육 요청시 응함
 - 년 1회 각 부서별(과별) QA workshop을 지원
 - 직원 교육용 책자를 발행하여 배포 : "의료 질 향상을 위한 10단계"
 - 월 1회 병원보에 QA칼럼을 게재
- ② 부서별 QA사업에 대한 자문 및 지원
 - 항상 전 직원의 자문에 대해 open door
- ③ QA 홍보와 질 향상 활동의 활성화를 위해 매년 2회 QA경진대회를 개최
- ④ 질 평가활동과 관련된 자료수집 및 분석·평가

〈QA 전담반 조사 내역〉

- 조사 1 : 입원 및 재원의 적절성과 부적절 이용의 이유에 대한 조사
- 병상 효율화를 위한 병상이용 실태 조사.
 - 지난 93년부터 매년 재평가
 - 불필요한 입원기간 단축을 위한 시범병동

- 운영 효과 파악
 - 소아과의 암병동 개설에 따른 병동 운영의 효율성 평가
- 조사 2 : 응급실 진료의 시의적절성(timeliness)에 대한 조사
 - 응급실 내원환자에 대한 전문적 진료(해당과의 레지던트)가 신속히 이루어지는지 평가
- 조사 3 : 혈액은행의 수혈혈액 반납 및 폐기율 조사
 - 효율적인 수혈혈액 관리를 위한 실태조사
- 조사 4 : 일반외과 환자의 수술 전 재원기간에 대한 조사
 - 병상의 효율적인 운영과 입원대기 환자의 불편해소를 위한 수술 전 불필요한 재원기간 파악
- 조사 5 : 수술 중 수혈의 적절성 평가
 - 수술 환자의 수술 중 수혈의 적절성 평가 및 수혈 증거 실태 파악
- 조사 6 : 외래 진료환자의 의무기록 부재로 인한 의무기록실 방문환자의 문의내용 분석 및 문제점 파악
 - 의무기록으로 인한 환자들의 불편 해소를 위한 실태 조사
- 조사 7 : 계획에 없던 재수술에 관한 조사
 - 수술 후 문제로 인한 예기치 않은 수술률 파악
- 조사 8 : 수술 취소율 및 취소이유에 대한 조사
 - 수술장 운영의 효율화를 위해 수술취소 이유 파악
- 조사 9 : 주요 수술의 수술시간 분석
 - 진료과별 주요 수술의 평균 수술 시간 조사
- 조사 10 : 수술장 대기시간 조사
 - 수술장에 도착부터 수술시작까지 환자들이 기다리는 시간 조사
- 조사 11 : 낙상에 대한 분석
 - 간호부 낙상보고서를 중심으로 매년 낙상 건수 및 이유 분석
- 조사 12 : 신생아의 합병증 비율
 - 분만에 따른 신생아의 합병증 분석
- 조사 13 : 계획에 없던 재입원율 조사
 - 진료의 질적 수준을 반영하는 지표
- 조사 14 : 응급실 재원시간 조사
 - 응급실 내원환자의 응급실 체류 및 입원하기까지 걸린 시간 조사
- 조사 15 : 수혈의 C/T Ratio 분석
 - 혈액관리의 효율화를 위한 교차시험/ 수혈량 분석
- 조사 16 : 균혈증(bacteremia) 환자 분석
 - 입원 후 혈액배양 검사에서 균이 나왔거나 열이 발생한 환자 파악
- 조사 17 : 수술 후 창상감염
 - 수술과 관련되어 창상감염 발생률 및 발생 이유 분석
- 조사 18 : 응급실 환자의 brain CT / MRI 촬영 소요 시간 조사
 - 응급실 환자의 두부손상과 관련된 CT촬영까지 걸린 시간 조사

조사 19 : 환자만족도 조사

- 입원 환자들의 기대 만족도와 실제 경험한 만족정도를 비교

- 조사결과에 대한 부서 자체내 개선방향 토의를 통한 질 향상계획 수립 및 실천 · 평가의 feedback

III. 자체평가 및 앞으로의 방향

1. QA 교육의 지속성 유지

- 전직원의 의식변화와 실천동기 유발

2. 조사사업

3. Teamwork 강화

- 전 직원의 자발적인 참여로 각 부서 및 관련 부서 직원 연계활동 강화

; 자체 부서별 조사사업 유도 및 자문역할 강화

4. 총체적인 의료 질 향상 달성