

:: QI 우수사례

예수병원 질 향상 활동 소개

■ 팀구성 : QI 실장 류금주

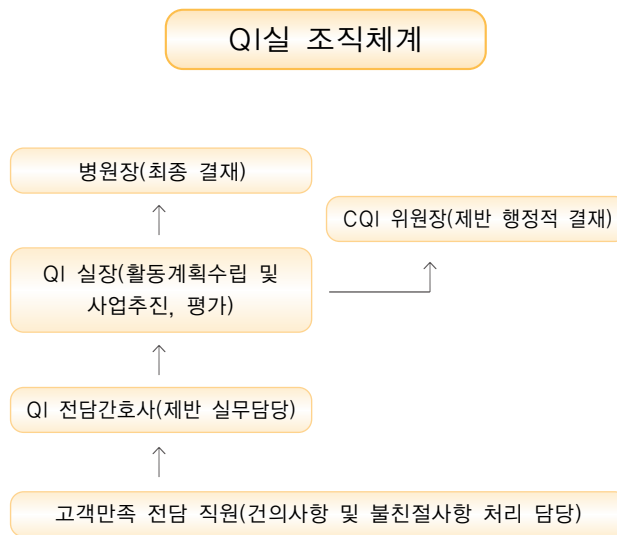
I. 들어가는 말

108년 전, 그리스도의 강권하시는 사랑에 붙잡힌 의료 선교사들이, 자신들의 모국에서 누릴 수 있는 부요와 안락함과 그들의 생명, 심지어 자녀들의 생명까지도 기꺼이 희생하면서, 척박하기 짝이 없는 이 땅 조선에 '의료선교' 라는 이름으로 아름답게 피워진 꽃이 바로 그 이름도 존귀한 예수병원이다. 그래서 우리나라 현대의학의 살아있는 역사를 한 눈에 볼 수 있는 곳이 바로 예수병원이고, 여러 종합병원에 대한 이 지역 주민들의 설문조사에서 가장 신뢰도가 높은 병원으로 나타난 병원이기도 하다.

사실 QA, CQI, QI 라는 용어들이 대두되기 이전부터 이미 실제적인 QI가 생활화로, 체질화로 이루어지고 있었던 병원이 또한 예수병원이었다. 1950년대에 이미, 구바울(Paul. Crane) 선교사님께서서는 한국 의사들을 교육하실 목적으로 맹장수술이나 위 절제수술환자들의 치료 스케줄을 만들어 정해진 프로토콜에 따라 치료를 진행하도록 하셔서, 맹장수술의 경우 거의 4일이면 모두 회복되어 퇴원하곤 했었다. 지금 생각하면 매우 훌륭하게 앞서나간 C. P 개발활동이었음을 알 수 있어, 선진들의 탁월한 지혜에 저절로 고개가 숙여진다.

그래서 우리병원의 질 향상 활동은 특별히 학문적 가치가 높다거나 포장이 근사하지는 않으나, 모든 부서에서 전 직원이 극히 사소한 명제를 가지고도 일상생활처럼 되어지는 활동이라고 할 수 있겠다.

II. QI 실의 조직체계



III. 결론

1. 전반적인 QI 사업의 기획 및 활성화 도모
2. QI 교육(신규, 전 직원, 부서별 교육 및 서비스아카데미 운영)
3. 부서별, 주제별 QI 사업의 지원
4. 임상지표 관리
5. 고객만족도 조사 및 고객의 소리 관리

6. 안전관리

7. 외부평가 준비

IV. 2005년도 QI 활동주제

부 서	과 별	QI 주 제
진료부	가정의학과	성인병 검진 유진환자의 병원 유치 활성화 방안
	내과	미결 차트의 최소화와 의무기록 충실도 향상방안
	마취통증의학과	노인환자의 수술 전 마취과 자문 내용의 분석
	병리과	조직절편 제작 질 향상(정도관리)
	산부인과	분만 환자 만족도 개선활동
	소아과	퇴원예고제를 통한 고객만족도 향상 및 병원경쟁개선
	신경외과	신경외과 퇴원 예고율 향상을 통한 퇴원시간 단축
	신경정신과	입원 환자들의 OUTING 교육 강화를 통한 진료의 질 향상(Guest Lecture 및 Grand Round 계획, Book Review 강화, 각종 nference- case...)
	외과	PCA(자가 통증조절 장치) 중단율 감소방안
	이비인후과	감기 환자에 있어서 항생제 사용의 적절성 평가
	재활의학과	만성 감염예상 환자에서 항생제 오남용의 방지
	진단검사의학과	검사소요 시간 (TAT) 단축 활동
	영상의학과	영상의학과 PACS 실무교육 활동으로 인한 업무능력 향상
	치과	치과 보철물 재제작 비율 조사
	핵의학과	영상검사 예약 취소율 및 사유분석
	사회사업과	임상과장들의 사회복지사 근무 인지도에 관한 조사
	약제과	원외 처방 대체 조제 현황 분석과 감소방안
	영양과	영양서비스(의료기관평가 문항 중심) 개선활동을 통한 효과 비교
	의무기록과	신속한 차트 전달로 대기시간 단축
	물리치료실	수 치료실 업무 개선 방안
작업치료실	인지치료 활성화 방안	
감염관리실	접촉성 감염 및 혈액 매개 질환 노출 환자 관리지침 준수 방안	
도서실	본원에 소장한 외국 학술지 자료 이용법 인식 및 활성화	
영선관리부	리모델링과 관련하여 경비 절감 및 환자 민원 감소	
간호부	OPD	예약 부도율 감소 방안
	Hemo	혈액투석환자의 체계적인 빈혈 관리를 통한 의료비 절감 방안
	BF	효율적인 투약 간호 관리 방안
	RH	재활 간호가 마비 환자의 삶의 질 향상에 미치는 효과
	2남	정맥주사요법 시 효율적인 간호 관리를 통한 환자 만족도 증진

부서	과별	QI 주제
간호부	3동	환자 이동시 간호지지 활동을 통한 만족도 향상
	3서	직접 간호를 통한 간호서비스 향상 방안
	3남DR	산모 교육을 통한 모유 수유 증진 방안
	4동	효율적인 퇴원관리방안 모색
	4서	척추 수술 후 효과적인 관리를 통하여 환자만족도를 증진시키자
	5동	수술 후 간호 계획표 제공에 따른 환자 만족도 증진
	5서	효율적인 린넨 관리를 통한 고객만족 증진
	6동	Femur fracture 환자의 Skin Defect 줄이기 방안
	6서	HIS상 구축된 순환기계 질환 간호과정 적용 증진 방안
	7층	Mark 활동을 통한 간호 질 향상 방안
	NCU	말초 정맥 주사 요법 시 정맥염 발생감소방안
	ICU	가슴 억제대 사용이 Tube 관리에 미치는 영향
	CSR	효율적 Set관리
	NICU	엄마 젖이 최고야
	OR	수술 환자 대기시간 단축 방안
ER	효율적인 폐기물 관리를 위한 C.Q.I 활동	
RR	수술 후 간호 만족도 향상 방안	
행정부	세탁실	얼룩진 세탁물과 파손된 물품 발생 감소방안
	미화부	화장실 청결 유지 방안
	총무과	내부고객 만족도 증진방안
	원무과	외부고객 만족도 증진방안
	자재 관리과	제고관리의 효율성 증진
주제별	삭감감소 C	진료비 삭감예방 및 감소에 대한 대책
	친절위원회	고객만족을 위한 직원친절도 향상활동
	퇴원예고활성 C	주 5일제 대비 퇴원예고율 향상방안
	의무기록 위원회	의무기록 기재의 충실도 향상방안
	외래진료부도감소 C	외래환자 부도율감소 및 내원환자 증진방안
	장기재원 대비 C	장기재원환자 관리를 통한 재원일 수 단축
	영양급식 개선 C	진반제로운동
	외국인 진료팀	외국인 무료진료 활성화 방안

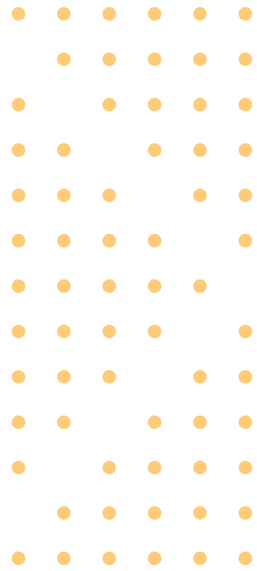
V. 나가는 말

매년마다의 연례행사이지만 2005년도의 각 부서별 QI 활동들을 전직원들이 함께 공유하기위하여 지난 1월 12일에 부서별 QI 경진대회가 열렸다. 총 60여 팀

의 출전부서들 가운데 치열한 예선 심사를 거쳐 선발된 10팀만의 발표가, 3시간에 걸쳐 진행된 이 대회는 뜨거운 열기 속에서 전 직원들이 예수병원인으로서의 소명감을 재확인하며, 타 부서의 의료 질 향상을 위한 노력을 이해하고 더욱 협력하는 자리가 되었다.

특히 우리 병원의 강점이라고 자랑할 수 있는 부분은, 주제별 QI 활동이 매우 활발하게 이루어지고 있다는 점인데, 이날 경진대회 대상에도 역시 의무기록 위원회에서 발표한 ‘의무기록 기재의 충실도 향상 방안’이 차지하였고, 금상에는 간호부와 보험과, 은상에는 응급센터, 친절위원회, 소아과가 차지하였고 그 외 전 출전팀이 동상을 차지하는 등 참으로 기쁘고 화려한 대회를 모든 직원들이 즐겼었다.

뒤에 소개하는 “통증예방을 위한 스트레칭 수행 강화 방안”을 주제로 한 간호 본부의 QI 활동은 산재로 인한 휴직자들을 대폭 줄이는 성과를 내어, 병원 전체 직원의 아침 근무시작 전과 오후근무 시작 전에 방송을 통한 음악과 함께 스트레칭 운동 수행으로 확산시키는 효과를 창출하였다. 예수병원은 지속적이고 생활화된 QI 활동을 통하여 “친절한 병원, 행복한 일터”, “고객들이 다시 찾는 경쟁력 있는 병원!”을 만들기 위하여 의료 질 향상 위원회를 중심으로 활발한 QI 활동을 전개해 나갈 것이다. **KHA**





:: QI우수사례 (연구 결과 소개)

통증 예방을 위한 스트레칭 수행 강화 방안

■ 팀구성 : 전영신 위원장, 김봉선, 정하숙, 서인숙, 유필숙, 정지현, 정문희(이상 CQI위원)

I. 주제 선정 배경

2004년 간호부는 수간호사 회의를 통해 간호부 QI 주제를 제출하도록 하였다. 총 8개 부서에서 Brain storming Method를 이용, 좋은 주제들이 제출되었으나 신경외과 중환자실에서 제출한 '통증예방을 위한 건강 증진 방안' 이 선정되었다. QI 활동으로 전 간호부 직원을 대상으로 '즐거운 통증예방 1' 과 '테이핑요법' 의 두차례의 실무교육을 실시하고 '통증예법을 위한 웰빙 스트레칭' 이라는 그림이 삽입된 정보지를 통해 각 부서에서 스트레칭을 실시하도록 하였지만 의료기관 평가 준비 및 HIS도입 전 준비 교육으로 인한 시간부족, 인식 부족 등으로 인해 스트레칭 수행이 기대에 부응하지 못하였다. 또한 통증관련 산재, 병가, 휴직 처리 하는 직원으로 인해 스케줄 조정이 어렵고 근무 스트레스가 유발되어 생산성이 극소화 되었다.

간호 업무는 활력징후 측정, 체위변경, 환자 이동, 주사요법, 억제대 적용 등 대상자를 직접 간호하는 과중한 신체적 업무는 물론, 전산을 이용하는 간접 간호 업무로 인한 업무 특성상 통증 유발 요인이 많다. 2004년도에 실시한 조사에 의하면 견통과 요통을 호소하는 간호부 직원이 많았으며(견통 142명, 57.7%, 요통 86명

34.9% 기타 18명 7.4%), 스트레칭 수행 전 통증 정도는 4.91점으로 나타났다. 이에 간호 업무 현장에서 스트레칭 수행 강도를 높이고 간호부 직원의 신체적, 정신적 건강을 증진에 기여할 수 있는 보다 적극적인 개선 활동의 필요성이 대두되어 2005년 주제를 <통증예방을 위한 스트레칭 수행 강화 방안>으로 정하였다.

II. 팀 구성 및 활동일정

1. 팀구성

- 팀장 (전영신 간호부장)
- 팀원 (김봉선, 정하숙, 서인숙, 유필숙, 정지현, 정문희 CQI 위원) 및 간호부 전직원 참여
- 팀운영 : 주 1회 회의 (매주 목요일 오후 4시. 단 실무교육일은 제외함)

2. 활동일정

- 2월 : 주제선정 및 팀구성
- 3월 : 문제분석 및 활동계획 수립 (사전조사는 2004년 11월 것으로 대치)
- 3월~10월 : 개선활동 실시
- 5월 : 1차 활동 평가
- 8월 : 2차 활동 평가
- 11월 : 3차 활동 평가
- 12월 : 사후조사 및 활동 종료

III. 표준 및 지표 설정

1. 표준

- 2005년 10월까지 스트레칭 수행률을 70% 이상 증진시킨다.



- 연간 통증 발생 빈도를 1% 이하로 감소시킨다.

2. 지표

- 스트레칭 수행률(%) = 월 근무일수에 2를 곱하여 월 스트레칭 횟수를 나눈 값에 100을 곱한 수

(여기에서 스트레칭 수행 1회란 스트레칭 지정 종목을 1 cycle 모두 실시하는 것을 의미하며, 월 근무일수에 2를 곱한 이유는 1일 2회 수행을 유도하기 위함이다.)

- 직원 통증 발생 빈도(%) = 1년간 간호부 직원 중 통증 발생으로 인한 산재, 휴직, 병가 처리한 직원 수

IV. 사전 조사 결과 및 문제 분석

1. 사전 조사

- 1) 조사 기간 : 2004년 11월 22일 ~ 11월 28일 (1주간)
- 2) 조사 대상 : 간호부 직원(총 21개 부서) 330명 중 통증 유경험자 177명 대상
- 3) 조사 방법 : 통증 관련 설문 조사 (1)
- 4) 조사 결과
 - ① 실무교육, 웰빙 스트레칭에 대한 만족도 - 4점 척도 중 평균 2.31 점
보통(57%), 만족(31%), 매우 만족(3%), 불만족, 기타 순으로 나타남
 - ② 스트레칭 수행횟수 - 월 평균 22회
 - ③ 통증 부위 - 건통(57.7%), 요통(34.9%), 기타(7.4%) 순
 - ④ 통증 정도 - 스트레칭 수행 전 10점 척도 중 평균 4.91 점
스트레칭 수행 후 10점 척도 중 평균 3.78 점

2. 문제 분석

- 1) 수행자 측면
 - 업무량과다, 시간부족
 - 관심부족, 의욕저하

- 팀워크 이루어지지 않음
- 기부여 부족, 인센티브 결여

2) 관리자 측면

- 관심 유도 부족, 분위기 조성 실패
- 필요성에 대한 인식 부족
- 의욕저하
- 책임자의 유형

V. 개선 활동 내용

1. 통증관련 설문조사지를 제작

- 1993년 윤호순의 석사학위논문을 응용 CQI 위원이 수정, 보완하여 사전 (2004년 11월), 사후 (12월) 조사하다.

2. 스트레칭에 관한 실무 교육의 실시로 스트레칭 생활화를 강조하다.

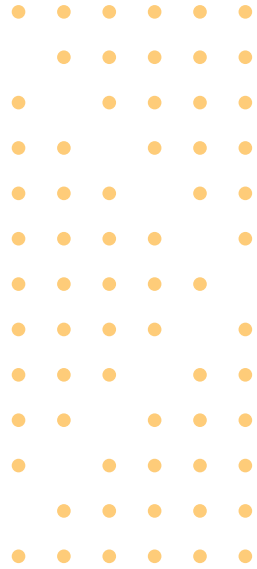
- 3월 23일, 25일 이틀에 걸쳐 재활의학과 윤용순 과장님께서 목, 허리, 발에 이르는 실기 위주의 교육을 실시함.

3. 스트레칭 종목을 지정하여 적극적인 수행을 유도하다.

- 70가지 스트레칭 종목 중에 특히 건통과 요통예방에 좋은 22가지 스트레칭 종목을 지정함.
- 목, 어깨 15종목, 척추 2종목, 하지 5종목으로 정하여 [즐거운 통증예방 2]를 제작함.
- 근무 시 1일 2회 지정운동 종목을 수행함.

4. <일일 스트레칭 수행 점검표>를 제작하다.

- 스트레칭 1회 수행 후 1개의 스티커를 부착, 1일 2회 수행 시에는 2개의





스티커를 부착할 수 있도록 있도록 표에 대각선 처리를 한 스트레칭 점검 표를 제작함.(1일 수회 가능)

- 적색과 초록색, 노란색의 소형 스티커를 스트레칭 수행 후 붙이도록 하여 관심과 흥미를 유발함.(근무 시-적색 스티커, off 시- 노란색 스티커 사용함)

5. 1일 스트레칭 수행에 대한 용어를 정의하여 교육함

- 스트레칭 수행 1회 : 스트레칭 지정 종목을 1 cycle 모두 실시하는 것.

6. 스트레칭 전임 교육 위원을 선정하다.

- 병동마다 1인의 일반 간호사의 스트레칭 전임 교육위원을 선정하여 운동을 활성화시킴.
- 실행여부를 확인하기 위해 근무 형태에 따라 짝을 이루어 점검하도록 함.
- 동료간에 서로 격려하도록 하여 수행률을 높임.

7. 매 수간호사 회의 시 스트레칭의 중요성을 교육하여 일반 간호사의 적극적인 수행을 유도함

8. 스트레칭 우수실천자를 발표하고 포상하다.

- 환자수의 증가로 업무량이 많아져 전 부서의 수행률이 낮은 것으로 평가된 2차 평가 후에는 우수실천 부서 및 직원을 포상하고 간호부 전 부서에 포도를 나누어 주어 중간 포상함.

9. 월별, 병동별 스트레칭 수행률에 대한 자료수집, 통계분석 및 평가 후 개선활동을 수행하다.

VI. 개선 활동 결과 및 평가

1. 1차 평가 (5월 3일)

1차 QI 활동 결과 : 50.85%의 수행률

- ⇒ · 스트레칭에 대한 무관심과 흥미의 부족으로 전 부서의 수행률 저조함.
- 수간호사 회의 시 수행률의 필요성 다시 한 번 강조함.
- 스트레칭 할 수 있도록 병동 분위기 조성토록 촉구함.
- 바쁜 병동은 1회 스트레칭이라도 실시하도록 권장함.

2. 2차 평가 (8월 9일)

2차 QI 활동 결과 : 61.9%의 수행률

- ⇒ · 목표에는 도달하지 못하였으나 1차 활동 때보다 수행률 향상됨.
- 여전히 바쁜 병동의 수행률은 저조함.
- 우수 직원에게 포상하여 다른 직원으로 하여금 동기가 유발되도록 함.
(중앙 공급실 이전식 장로 - 문화 상품권 증정)
- 간호부 전 부서에게 맛있는 포도 1상자씩 나누어 줌.

3. 3차 평가 (11월 4일)

3차 QI 활동 평가 : 71.7% 의 수행률

- ⇒ · 스트레칭 수행률 목표에 도달함.
· 그러나 50%이하의 부서도 있어 지속적인 스트레칭이 필요하다는 평가내림.
· 11월 평균 스트레칭 수행률 76%로 상승함.

4. 통증 발생 빈도 현황

연도	2003년	2004년	2005년
통증 관련 산재 및 병가, 휴직 직원 수	7명(2.1%)	5명(1.5%)	1명(0.3%)

5. QI 시행 후 [통증 관련 설문조사 2] 결과 분석

조사기간 : 2005년 12월 12일 ~ 12월 17일 (1주간)

① QI 활동에 대한 만족도

만족(64.0%), 보통(28.2%), 매우 만족(15.5%), 불만족(2.8%)순으로 나타남

② 교육 후 평균 스트레칭 횟수

매일 시행(71.2%), 주마다 시행(26%), 월마다 시행(2.1%), 기타 순으로 나타남

③ 통증 부위 - 건통(57.1%), 요통(37.8%), 복합 및 기타(5%)순으로 나타남

④ 스트레칭 실시 전 통증 정도 : 평균 3.78 점

스트레칭 실시 후 통증 정도 : 평균 2.16 점

⇒ 스트레칭 실시 전보다 통증 정도가 감소 됨 (평균 1.62 감소됨)

Ⅶ. 결론 및 향후계획

2005년 간호부에서 실시한 QI 활동 <통증 예방을 위한 스트레칭 수행 강화 방안>을 통해 '스트레칭 수행률을 70%이상 증진시킨다'의 목표를 달성시켜 간호부

직원의 만성 통증을 경감시키고 산재 및 병가 휴직발생률을 1% 이하로 감소시켰으며 신체적, 정신적 건강에 크게 기여한 활동으로 평가되었다.

앞으로도 지속적이고 자발적인 운동의 생활화로 더 즐거운 근무환경을 조성하여 간호의 생산성을 극대화 시키도록 노력해야 할 것이다. **KHA**

※ 참고문헌

1. 임난영, 이어진(2003). 만성 통증 환자의 수지요법 적용에 대한 효과. 대한간호학회지 33(1), p.70.
2. 윤호순(1993). 척추 질환의 요통 사정을 위한 통증 행위 관찰법의 신뢰도 및 타당도 검정. 서울 대학교 석사 학위 논문
3. 한국 의료 QA학회 2001년 가을 학술 대회 자유 연제 (2001).

