

## QI전담자의 주요 업무 및 역할 규명

### The Task and Role of the Quality Improvement Facilitator

- 김문숙<sup>1</sup>, 김현아<sup>2</sup>, 김윤숙<sup>3</sup>  
Moon-sook Kim<sup>1</sup>, Hyun-ah Kim<sup>2</sup>, Yoon-sook Kim<sup>3</sup>
- 서울대학교병원 QA팀<sup>1</sup>, 삼성서울병원 켈리티 혁신팀<sup>2</sup>, 건국대학교병원 적정진료팀<sup>3</sup>  
Quality and Safety center, Seoul National University Hospital<sup>1</sup>, Department of Quality Innovation, Samsung Medical Center<sup>2</sup>, Department of Quality Improvement, Konkuk University Medical Center<sup>3</sup>

- 교신저자 : 김 윤 숙  
주소 : 서울특별시 광진구 능동로 120-1(화양동), 건국대학교병원 적정진료팀  
전화 : 02-2030-7072  
팩스번호 : 02-2030-7129  
전자우편주소 : yskim27@gmail.com

Correspondence : Yoon-sook Kim  
Address : 120-1 Neungdong-ro, Hwayang-dong, Gwangjin-gu  
Tel : +82-2-2030-7072  
FAX : +82-2-2030-7129  
E-mail : yskim27@gmail.com

*Funding : This study was supported by a grant from the Research Institute for Quality Improvement Nurses Society.*

*Conflict of Interest : None*

*Received : Mar.6.2014*

*Revised : Aug.31.2015*

*Accepted : Dec.7.2015*

## 2 Case Reports

### QI전담자의 주요 업무 및 역할 규명

#### Abstract

**Objectives:** To outline overall duties of quality improvement (QI) performers within a health care organization, thus describing their key tasks, including task element-related frequency, importance and difficulty in enough detail.

**Methods:** A DACUM (Developing A Curriculum) workshop took place to outline overall job activities of QI performers. To examine the scope of their duty and task, we performed a questionnaire survey of 338 QI performers from 111 hospitals.

**Results:** The results of our survey showed that for the task assigned to each QI performer, there were 10 duties, 31 tasks and 119 task elements. Respondents cited a project planning as the most frequent/important duty, and a research was the highest level of difficulty in their duty. They also said that the most frequent task was index management, the most important task was a business plan, and the highest level of difficulty was a practical application of QI research. QI performers added that the most frequent task element was receipt of patient safety reporting in patient safety system, the most important task element was an analysis for patient safety and its improvement, and the highest level of difficulty was a regional influence analysis related to the patient safety and its improvement.

**Conclusion:** To ensure that QI performers play a pivotal role as a manager to better improve patient safety and the quality of health care services, proper training program for them should be developed by reflecting the results of our study.

---

#### *Key words*

Job, Duty, Task, Quality Improvement

## I. 서론

최근 병원의 내·외적인 환경이 급격하게 변하고 있으며 정부와 사회의 의료에 대한 통제가 강화되고, 국민들의 교육 및 경제수준이 향상됨에 따라 의료에 대한 지식과 기대가 증가되었다. 의료의 질에 대한 사회적인 관심이 고조되면서 정부는 국민들에 대한 양질의 의료 보장을 목표로 2004년 의료기관평가를 최초로 실시하였고, 2007년의 2주기 의료기관평가에서는 임상 질 지표 평가까지 도입하였다[1,2]. 2010년에는 의료기관평가 인증제가 도입되어 환자안전과 지속적인 질 향상을 목적으로 의료기관의 질적 성장을 도모하고 있다[3]. 그 외에도 중앙의료관리센터의 응급 의료기관 기능 수행평가 및 건강보험심사평가원의 요양급여적정성평가에서도 질병별 진료 과정적 임상 질 지표 평가를 주기적으로 실시하는 등 외부 평가가 한층 강화되는 실정이다.

이러한 환경 속에서 의료기관의 의료 질을 최 일선에서 담당하고 있는 QI 전담자는 각종 외부 평가 및 질 향상을 위한 국내 의료의 환경 변화에 가장 민감하게 대응하면서 새로운 간호사 영역 확대의 일환으로 위상이 한층 높아졌다. 하지만 의료기관마다 QI 전담자의 인력 배치 수준이 차이가 크고, 표준화되지 않은 다양한 업무와 업무수준의 차이로 QI 전담자의 명확한 업무 역할 규명이 절실하다[4].

지금까지 선행연구에서는 QI 전담자의 업무 및 교육 내용을 파악하거나[5], 우리나라 병원의 질 향상 사업 내용[6]과 질 향상 부서의 질 지표 측정에 대한 현황[7]을 확인하였고, QI 전담자의 업무 수행율과 업무 중요도를 파악하였다[8]. 하지만 아직까지 명확하게 QI 전담자의 역할 정립에 대한 연구가 없어 본 연구에서는 QI 전담자의 역할을 구성하는 구체적인 주요 업무를 파악하여 국내 QI 전담자의 역할 정립 및 전문직 발전을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

본 연구는 국내 QI 전담자의 역할을 구성하는 구체적인 업무의 내용을 파악하여 직무를 파악함으로써 QI 전담자의 역할 규명을 위한 기초자료를 얻고자 한다.

## II. 연구방법

본 연구는 QI 전담자의 직무를 도출하기 위하여 데이컴(DACUM, Developing A Curriculum) 워크숍을 실시하였으며, 업무현황과 직무정도를 파악하기 위하여 설문조사를 실시하였다.

### 1. 데이컴 워크숍

데이컴은 특정 직무를 수행하기 위해 교과과정에 필요한 임무(duty)와 업무(task)를 도출하고, 이에 필요한 지식, 기술, 태도 및 미래 동향 등을 분석하는 것으로[9,10,11,12] QI 전담자 직무의 실무중심적 특성과 직무의 단위를 설정하고 세부 직무에 대한 내용을 확인하고 분석하기 위하여 데이컴 기법을 사용하였다.

#### 가. 데이컴 위원회 구성

데이컴 워크숍을 실시하기 위하여 총 7명의 워크숍 위원을 선정하였다. 위원은 직무분석에 참여했던 경험이 있는 간호학 교수 2인과 종합병원급 이상의 의료기관에서 QI 전담자로 업무를 수행하고 있으면서 의사소통 및 자기 표현력이 우수한 5명으로 선정하여 위원회를 구성하였다.

#### 나. 데이컴 워크숍 운영

2013년 7월 20일 서울대학교병원 회의실에서 QI 전담자의 직무도출을 위한 워크숍을 개최하였다. 7명의 위원 중 간호학 교수 중 1인이 진행자의 역할을 맡았고 다른 교수 1인은 원활한 데이컴 워크숍을 위하여 데이컴방법에 대한 발표를 진

## 2 Case Reports

### QI전담자의 주요 업무 및 역할 규명

행하였다. 또한 연구팀 중 2명은 참관자로 참석하였다. 워크숍은 위원들의 인사와 진행자의 워크숍 참여자 역할과 규칙을 소개하는 오리엔테이션을 시작으로 실시되었다. 또한 발표자의 데이컴 철학과 개념 및 예시를 소개함으로써 위원들의 이해도를 높였으며 이후 QI전담자의 임무, 직무, 직무요소의 순서대로 직무의 초안을 도출하였다. 도출된 임무, 직무, 직무요소는 계열화와 정교화를 통해 구체적인 내용으로 도출되었으며 내용에 대한 합의를 이끌어냄으로써 임무 6개, 직무 19개, 직무요소 97개가 최종 직무로 도출되었다.

## 2. 타당도 조사

### 가. 사전 협의

데이컴 워크숍을 통해 도출된 결과에 대해 연구팀은 타당도 조사 전 협의를 진행하였다. 임무, 직무, 직무요소의 중복성, 상호배타성 등을 검토하고 용어의 적절성을 확인하여 수정 및 보완하여 최종적으로 임무 10개, 업무 31개, 업무요소 118개로 결정하였다.

### 나. 타당도 조사

데이컴 워크숍과 타당도 조사의 사전 협의를 통해 도출된 결과의 내용 타당성을 검증하기 위하여 QI 업무의 전문가로 현재 활동하고 있는 5명에게 직무내용을 설문으로 의뢰하여 내용의 타당도를 검증받았다. 그 결과 최종 합의된 내용 중 적합하지 않다고 분석된 항목은 없었고, 직무요소 1개를 추가하여 임무 10개, 업무 31개, 업무요소 119개로 최종 결정하였다.

## 3. 설문조사

설문은 300병상 이상 병원에서 QI업무를 수행하고 있는 자를 대상으로 진행하였다. 설문지는 타당도 검

증을 마친 내용을 바탕으로 작성하였고 응답자가 현재 수행하고 있는 업무를 확인하기 위한 내용으로 구성되었다. 또한 응답자의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 소속병원명, 병원소재지, 병원의 병상수, 병원종별, 전담자가 소속되어 있는 부서의 명을 일반 조사 문항으로 설문지에 추가하였고 직종, 직급, 근무유형, 병원경력, 임상경력, QI경력, 학력을 인적사항 조사문항으로 추가하였다. 설문은 이메일을 이용하여 실시하였으며 111개의 병원에서 338명의 자료가 수집되었다.

## 4. 자료분석방법

수집된 자료는 부호화한 후 SPSS WIN 17.0 program을 이용하였고 QI 전담자의 임무, 업무, 업무요소에 대한 분석은 다음과 같다.

- 가. QI전담자의 일반적 특성은 실수, 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 나. QI전담자의 직무 수행정도는 실수와 백분율로 분석하였다.

## III. 연구결과

### 1. QI전담자 직무도출

직무분석을 위한 데이컴 위원회의 워크숍에서 QI전담자는 “품질관리에 대한 높은 수준의 지식과 기술을 바탕으로 의료기관에서 품질 향상 활동을 주도(촉진)하는 자”로 정의되었고, 임무를 기획, 변화관리, 교육, 연구로 나누어 분류하였다. 변화관리 영역은 광범위하여 업무와 업무요소의 도출이 용이하지 않아 질 지표, 표준진료지침, 질 향상 활동 프로젝트, 환자만족, 환자안전, 인증제로 세분화하였다.

또한 타당도 조사를 통해 2가지 검토사항이 도출되었다. 첫째는 업무요소의 추가 및 용어 정리가 필요하

다는 것이다. 특히 부서차원 프로젝트(질향상활동) 관리 업무 중 ‘결과 확대적용(지속적 관리 주제 및 관리방법 등)하기’의 업무요소 추가 의견은 최종 직무에 포함시켰다. 둘째는 인증제 외 기타 평가를 업무에 포함해야 한다는 것이다. 기타 평가로는 요양급여 적정성평가, 수련병원 실태 조사 및 병원신입평가, 응급

의료기관평가 등이 해당된다. 하지만 임무에 대한 추가는 전문가 1인의 의견으로 QI전담자의 업무로 포함하기보다는 1차 설문조사를 통해 현황을 파악하기로 하였다.

위의 결과를 반영하여 QI전담자의 직무를 임무 10개, 업무 31개, 업무요소 119개로 도출하였다(Table 1).

**Table 1.** Job Description of QI Facilitator

Duty	Task	Task Element
1. Plan	1-1 project planning	Review last year's result
		Establish medium-term of quality improvement and patient safety project planning
		Establish goal of quality improvement and patient safety
	1-2 budget planning	Understand project budget planning of quality improvement and patient safety
		Establish budget planning of quality improvement and patient safety
	1-3 Decision support organization management	Make a connection between QI and project of patient safety to project strategic
		Plan organization constitution of QI and patient safety
		Support project planning approval of QI and patient safety
		Support goal establishment of QI and patient safety
Support policy establishment of QI and patient safety		
	Support resource allocation approval of QI and patient safety	
	Create an organization culture supporting to QI and patient safety	
2. quality indicator	2-1 Establishment of indicator system	Establish indicator management guideline
		Share with indicator management system
		Review indication management guideline
	2-2 Indicator selection	Review necessity of indicator developing
		Select indicator according to priority
	2-3 Development of indicator	Considerate reference associated with indicator
		Define indicator
		Do demonstration survey
		Verify applicability
	2-4 Education person in charge of indicator	Establish education planning for person in charge of indicator
		Conduct education for person in charge of indicator
	2-5 Indicator management	Calculate indicator result
		Analyse indicator result
Conduct indicator improvement activity		
Share with indicator result		
Indicator afterward management		

## 2 Case Reports

### QI전담자의 주요 업무 및 역할 규명

3. CP	3-1 CP system establishment	Establish CP management guideline
		Share with CP management system
		Review and revise of CP management guideline
	3-2 Selection of CP subject	Review necessity of CP developing
		Select CP subject according to priority
	3-3 Development of CP	Considerate reference associated with CP
		Analyse medical procedure
		Write CP
		Review suitability and effectiveness of CP process to relevant department
		Apply CP demonstration
		Verify of CP validity
	3-4 CP management	Apply CP
Analyse CP's result of practical application		
Conduct CP improvement activity		
Share with CP's analysis result		
4. Project	4-1 Selection of project on hospital	Understand project necessity
		Select project according to priority
	4-2 Management of project on hospital	Plan project action plan
		Conduct project
		Evaluate project's effectiveness
	4-3 Selection of project on department	Apply extended project
		Announce activity task
		Apply plan
		Select activity task
	4-4 Management of project on department	Support resource
		Manage of supporting process
		Share with result
	Apply extended result	

5. Patient satisfaction	5-1 Management of voice of customer	Establish management process of voice of customer
		Apply voice of customer
		Deal and consult with voice of customer
	5-2 Management of customer satisfaction	Analyse voice of customer's data
		Share with result of voice of customer
		Manage improvement activity of voice of customer
6. Patient safety	6-1 Create of patient safety culture	Establish customer satisfaction investigation planning
		Investigate customer satisfaction
		Analyse customer satisfaction
	6-2 Establishment of patient safety report system	Share with result of customer satisfaction
		Manage improvement activity of customer satisfaction
		Customer satisfaction afterward management
7. Accreditation system	6-3 Analysis and improvement activity of patient safety case	Establish patient safety culture investigation planning
		Investigate patient safety culture
		Analyse investigation result of patient safety culture
	7-1 Prior self-evaluation	Share with result of patient safety culture
		Manage improvement activity of patient safety culture
		Establish patient safety report system
7-2 Inspection	Apply patient safety report	
	Root cause analysis of patient safety	
	Patient safety's failure mode and effect analysis	
	Manage improvement activity of patient safety	
	Share with result of patient safety activity	
	7-3 Management of maintenance	Plan preparation of accreditation
Educate accreditation standard		
Conduct prior self-evaluation		
7-3 Management of maintenance	Analyse result of problem in prior self-evaluation	
	share with result of prior self-evaluation	
	Manage improvement activity of prior self-evaluation	
7-3 Management of maintenance	Establish inspection plan	
	Prepare inspection data	
	Support inspection process	
7-3 Management of maintenance	Report inspection's result	
	share with inspection's result	
	Establish self-evaluation's plan	
7-3 Management of maintenance	Conduct self-evaluation	
	Report result of self-evaluation	
	share with result of self-evaluation	
7-3 Management of maintenance	Manage improvement activity of self-evaluation	

## 2 Case Reports

### QI전담자의 주요 업무 및 역할 규명

8. Education	8-1	Understand education needs
	Selection of education topic	Select education topic according to priority
		Establish education plan
		Understand level of target of education
	8-2	Establish education goal
	Management of education program	Write education curriculum
		Write materials for education
		Conduct education
	Evaluate education's effectiveness	
9. Consultation	9-1	Understand internal consultation requesting content
	Internal consulting activity	Provide internal consultation
	9-2	Understand External consultation requesting content
	External consulting activity	Provide External consultation
10. Research		Verify research problem
	10-1	Write research planning report
	Research achievement	Conduct research
		Announce research's result
	10-2	Participate in hospital research
	Research participation	Participate in research except for hospital
		Judge practical applicability of research result
	10-3	Apply practical research result
QI research practical application	Analyse result after practical application of research result	
	Evaluate result after practical application of research result	

## 2. QI전담자 직무현황

### 가. 일반적 특성

설문에 참여한 대상자는 총 112개병원의 325명이다. 설문에 응답한 QI전담자의 일반적 특성은 (Table 2)와 같으며, 교육수준은 대졸이 136명

(44.9%), 직종은 간호사가 303명(93.2%), 근무유형은 QI전담자가 290명(91.8%)으로 가장 많았다. 임상경력은 평균 129.59(±96.09)개월이었으며, 5년 이상이 248명(76.3%)으로 가장 많았다. QI경력은 평균 46.20(±38.86)개월이었고, 5년 이상이 109명(33.5%)으로 가장 많았다.



설문에 응답한 병원의 일반적 특성은 (Table 3)와 같으며, 병원규모는 종합병원 68개(60.7%), 상급종합병원 38개(33.9%), 병원 6개(5.4%) 순이었고, QI전담자 수는 평균 2.90(±1.89)명으

로 1명이 33개(29.5%)로 가장 많았고, 2명이 22개(19.6%), 3명이 20개(17.9%), 5명이상이 19개(17.0%), 4명이 18개(16.1%) 순이었다.

Table 2. General Characteristics of the QI Facilitator

(N=325)

Characteristics	Category	N	%	M±SD
Education	College	26	8.6	
	University	136	44.9	
	Graduate university	141	46.5	
Occupation	Nurse	303	93.2	
	Medical recorder	4	1.2	
	Administration	18	5.5	
Working type	Full-time	290	91.8	
	Part-time	26	8.2	
Clinical experience(yr)	<1년	30	9.2	129.59±96.09
	1-<3년	20	6.2	
	3-<5	27	8.3	
	≥5	248	76.3	
QI facilitator experience(yr)	<1년	74	22.8	46.20±38.86
	1-<3년	79	24.3	
	3-<5	63	19.4	
	≥5	109	33.5	

## 2 Case Reports

### QI전담자의 주요 업무 및 역할 규명

Table 3. General Characteristics of the Hospital

(N=112)

Characteristics	Category	N	%	M ± SD
Type of Hospital	Tertiary General Hospital	38	33.9	
	General Hospital	68	60.7	
	Hospital	6	5.4	
Number of Beds	<300	17	15.2	650.92 ± 384.01
	300- <499	27	24.1	
	500- <999	57	50.9	
	≥ 1000	11	9.8	
Accreditation	Yes	85	75.9	
	No	27	24.1	
Number of QI facilitator	1	33	29.5	2.90 ± 1.89
	2	22	19.6	
	3	20	17.9	
	4	18	16.1	
	≥ 5	19	17.0	

#### 나. QI전담자의 직무수행정도

QI전담자의 직무수행정도는 (Table 4)과 같다. 업무요소의 수행범위는 11.4% (‘고객의 소리(VOC) 관리’ 업무 중 고객의 소리 상담 및 처리하기)에서 66.8% (‘지표 관리’ 업무 중 지표 결과 공유(보고 및 피드백, 공개)하기와 ‘사전 자체평가’ 업무 중 사전 자체평가 수행하기)이었다.

임무 1 기획에서 가장 수행이 높은 업무요소는 ‘사업계획’ 업무 중 ‘중·단기 질향상 및 환자안전 사업계획 수립하기’ 211명(64.9%), 가장 수행이 낮은 업무요소는 ‘의결결정기구(질향상위원회, 환자안전위원회 등) 관리’ 업무 중 ‘질향상 및 환자안전 자원배분 승인 지원하기’ 166명(51.1%)이었다.

임무 2 질 지표에서 가장 수행이 높은 업무요소는

‘지표 관리’ 업무 중 ‘지표 결과 공유(보고 및 피드백, 공개)하기’ 217명(66.8%), 가장 수행이 낮은 업무요소는 ‘지표 담당자 교육’ 업무 중 ‘지표 담당자 교육 시행하기(자료수집, 값 산출, 분석방법 등)’ 150명(46.2%)이었다.

임무 3 CP(표준진료지침)에서 가장 수행이 높은 업무요소는 ‘CP 주제 선정’ 업무 중 ‘CP 개발 필요성 검토하기’ 144명(44.3%), 가장 수행이 낮은 업무요소는 ‘CP 관리’ 업무 중 ‘CP 적용하기’ 121명(37.2%)이었다.

임무 4 프로젝트(질향상 활동)에서 가장 수행이 높은 업무요소는 ‘부서차원 프로젝트(질향상활동) 관리’ 업무 중 ‘결과 공유하기(경진대회, 보고회 등)’ 215명(66.2%), 가장 수행이 낮은 업무요소는

‘부서차원 프로젝트(질향상활동) 선정’ 업무 중 ‘계획서 접수하기’ 147명(45.2%) 이었다.

임무 5 환자만족에서 가장 수행이 높은 업무요소는 ‘고객만족도 관리’ 업무 중 ‘고객만족도 개선활동 관리하기’ 101명(31.1%), 가장 수행이 낮은 업무요소는 ‘고객의 소리(VOC) 관리’ 업무 중 ‘고객의 소리 상담 및 처리하기’ 37명(11.4%) 이었다.

임무 6 환자안전에서 가장 수행이 높은 업무요소는 ‘환자안전사례 분석 및 개선활동’ 업무 중 ‘환자안전 활동 결과 공유하기’ 167명(51.4%), 가장 수행이 낮은 업무요소는 ‘환자안전사례 분석 및 개선 활동’ 업무 중 ‘환자안전 고장유형 영향분석하기 (FMEA)’ 127명(39.1%) 이었다.

임무 7 인증제에서 가장 수행이 높은 업무요소는 ‘사전 자체평가’ 업무 중 ‘사전 자체평가 수행하기’ 217명(66.8%), 가장 수행이 낮은 업무요소는

‘유지 관리’ 업무 중 ‘자체평가 계획 수립하기’ 164명(50.5%) 이었다.

임무 8 교육에서 가장 수행이 높은 업무요소는 ‘교육 프로그램 관리’ 업무 중 ‘교육 수행하기’ 214명 (65.8%), 가장 수행이 낮은 업무요소는 ‘교육 주제 선정’ 업무 중 ‘교육 요구도 파악하기’ 와 ‘우선순위에 따라 교육 주제 선정하기’ 각 172명(52.9%) 이었다.

임무 9 자문에서 가장 수행이 높은 업무요소는 ‘내부 자문활동’ 업무 중 ‘내부 자문 제공하기’ 178명(54.8%), 가장 수행이 낮은 업무요소는 ‘외부 자문활동’ 업무 중 ‘외부 자문 제공하기’ 115명 (35.4%) 이었다.

임무 10 연구에서 가장 수행이 높은 업무요소는 ‘QI 연구 수행’ 업무 중 ‘연구 수행하기’ 92명(28.3%), 가장 수행이 낮은 업무요소는 ‘QI 연구 참여’ 업무 중 ‘원외 연구 참여하기’ 65명(20.0%) 이었다.

Table 4. Degree of job description of QI facilitator

					(N=325)	
Duty	Task	Task Element	N	%		
1. Plan	1-1 project planning	Review last year's result	201	61.8		
		Establish medium-term of quality improvement and patient safety project planning	211	64.9		
		Establish goal of quality improvement and patient safety	202	62.2		
	1-2 budget planning	Understand project budget planning of quality improvement and patient safety	196	60.3		
		Establish budget planning of quality improvement and patient safety	197	60.6		
	1-3 Decision support organization management	Make a connection between QI and project of patient safety to project strategic	171	52.6		
		Plan organization constitution of QI and patient safety	174	53.5		
		Support project planning approval of QI and patient safety	171	52.6		
		Support goal establishment of QI and patient safety	176	54.2		
		Support policy establishment of QI and patient safety	175	53.8		
	Support resource allocation approval of QI and patient safety	166	51.1			
	Create an organization culture supporting to QI and patient safety	199	61.2			

## 2 Case Reports

### QI전담자의 주요 업무 및 역할 규명

2. quality indicator	2-1 Establishment of indicator system	Establish indicator management guideline	180	55.4	
		Share with indicator management system	190	58.5	
		Review indication management guideline	184	56.6	
	2-2 Indicator selection	Review necessity of indicator developing	183	56.3	
		Select indicator according to priority	185	56.9	
	2-3 Development of indicator	Considerate reference associated with indicator	190	58.5	
		Define indicator	189	58.2	
		Do demonstration survey	167	51.4	
		Verify applicability	178	54.8	
	2-4 Education person in charge of indicator	Establish education planning for person in charge of indicator	158	48.6	
		Conduct education for person in charge of indicator	150	46.2	
	2-5 Indicator management	Calculate indicator result	198	60.9	
		Analyse indicator result	205	63.1	
		Conduct indicator improvement activity	214	65.8	
		Share with indicator result	217	66.8	
		Indicator afterward management	215	66.2	
	3. CP	3-1 CP system establishment	Establish CP management guideline	142	43.7
			Share with CP management system	142	43.7
			Review and revise of CP management guideline	138	42.5
		3-2 Selection of CP subject	Review necessity of CP developing	144	44.3
Select CP subject according to priority			138	42.5	
3-3 Development of CP		Considerate reference associated with CP	131	40.3	
		Analyse medical procedure	132	40.6	
		Write CP	123	37.8	
		Review suitability and effectiveness of CP process to relevant department	127	39.1	
		Apply CP demonstration	122	37.5	
		Verify of CP validity	133	40.9	
3-4 CP management		Apply CP	121	37.2	
		Analyse CP's result of practical application	132	40.6	
		Conduct CP improvement activity	127	39.1	
		Share with CP's analysis result	139	42.8	
	CP afterward management	132	40.6		

4. Project	4-1 Selection of project on hospital	Understand project necessity	191	58.8
		Select project according to priority	190	58.5
	4-2 Management of project on hospital	Plan project action plan	206	63.4
		Conduct project	214	65.8
		Evaluate project's effectiveness	207	63.7
	4-3 Selection of project on department	Apply extended project	201	61.8
		Announce activity task	152	46.8
		Apply plan	147	45.2
		Select activity task	178	54.8
	4-4 Management of project on department	Support resource	188	57.8
		Manage of supporting process	190	58.5
		Share with result	215	66.2
Apply extended result		192	59.1	
5. Patient satisfaction	5-1 Management of voice of customer	Establish management process of voice of customer	44	13.5
		Apply voice of customer	45	13.8
		Deal and consult with voice of customer	37	11.4
		Analyse voice of customer's data	49	15.1
		Share with result of voice of customer	60	18.5
	5-2 Management of customer satisfaction	Manage improvement activity of voice of customer	65	20.0
		Establish customer satisfaction investigation planning	92	28.3
		Investigate customer satisfaction	89	27.4
		Analyse customer satisfaction	87	26.8
		Share with result of customer satisfaction	100	30.8
6. Patient safety	6-1 Create of patient safety culture	Manage improvement activity of customer satisfaction	101	31.1
		Customer satisfaction afterward management	100	30.8
		Establish patient safety culture investigation planning	143	44.0
		Investigate patient safety culture	135	41.5
	6-2 Establishment of patient safety report system	Analyse investigation result of patient safety culture	135	41.5
		Share with result of patient safety culture	144	44.3
		Manage improvement activity of patient safety culture	163	50.2
		Establish patient safety report system	160	49.2
6-3 Analysis and improvement activity of patient safety case	Apply patient safety report	154	47.4	
	Root cause analysis of patient safety	164	50.5	
	Patient safety's failure mode and effect analysis	127	39.1	
	Manage improvement activity of patient safety	165	50.8	
	Share with result of patient safety activity	167	51.4	

## 2 Case Reports

### QI전담자의 주요 업무 및 역할 규명

		Plan preparation of accreditation	178	54.8
		Educate accreditation standard	181	55.7
	7-1	Conduct prior self-evaluation	217	66.8
	Prior self-evaluation	Analyse result of problem in prior self-evaluation	191	58.8
		share with result of prior self-evaluation	186	57.2
		Manage improvement activity of prior self-evaluation	193	59.4
7. Accreditation system		Establish inspection plan	168	51.7
		Prepare inspection data	210	64.6
	7-2	Support inspection process	213	65.5
	Inspection	Report inspection's result	178	54.8
		share with inspection's result	192	59.1
		Establish self-evaluation's plan	164	50.5
	7-3	Conduct self-evaluation	213	65.5
	Management of maintenance	Report result of self-evaluation	171	52.6
		share with result of self-evaluation	190	58.5
		Manage improvement activity of self-evaluation	200	61.5
8. Education	8-1	Understand education needs	172	52.9
	Selection of education topic	Select education topic according to priority	172	52.9
		Establish education plan	191	58.8
		Understand level of target of education	181	55.7
	8-2	Establish education goal	182	56.0
	Management of education program	Write education curriculum	180	55.4
		Write materials for education	209	64.3
		Conduct education	214	65.8
		Evaluate education's effectiveness	186	57.2
	9. Consultation	9-1	Understand internal consultation requesting content	174
Internal consulting activity		Provide internal consultation	178	54.8
		9-2	Understand External consultation requesting content	125
External consulting activity		Provide External consultation	115	35.4

		Verify research problem	85	26.2
	10-1	Write research planning report	83	25.5
	Research achievement	Conduct research	92	28.3
		Announce research's result	84	25.8
10. Research	10-2	Participate in hospital research	89	27.4
	Research participation	Participate in research except for hospital	65	20.0
		Judge practical applicability of research result	84	25.8
	10-3	Apply practical research result	85	26.2
	QI research practical application	Analyse result after practical application of research result	84	25.8
		Evaluate result after practical application of research result	82	25.2

## IV. 논의

QI전담자의 주요 활동을 파악하기 위하여 구체적인 QI전담자의 업무 및 직무를 분석하였지만 특정 업무 및 직무에 국한되기보다는 병원 구분별로 다양하게 나타났다. 해외병원에서의 QI 정의 및 주요 활동 또한 비슷한 양상으로 다양하게 나타났는데, 그 이유는 다음과 같다.

본 연구에서 드러난 QI전담자의 역할은 기획자, 변화관리자, 교육자, 연구자이다. 이 중 변화관리는 질 지표, 표준진료지침, 질 향상 활동 프로젝트, 환자만족, 환자안전, 인증제 등 폭넓은 영역을 대상으로 하고 있지만 그 흐름이 동일하였다. 그 이유는 업무 영역에 관계없이 모든 향상활동은 계획, 수행, 점검, 표준화하여 전파하는 과정을 따르기 때문이다.

QI전담자들은 의료기관의 미션에 따라 전략을 세운 후 변화관리자의 역할을 주로 담당한다. 하지만 각 의료기관의 상황이 다양하기 때문에 변화관리 영역이 특정 영역이라기보다는 다양하게 나타날 수밖에 없는 현실이며, 이에 따라 QI전담자의 업무 및 직무가 편중

되기 보다는 다양하게 나타난다. 또한 변화관리 업무를 수행하기 위해서는 기획 및 교육 그리고 연구를 수행하여야 한다.

QI전담자의 업무는 기관의 특성, 우선순위에 따라서 다양하게 수행하고 있는데, 그 과정 자체가 어려울 수 있으나 변화관리자의 역할을 생각해 본다면 다양한 업무에 초점을 두기보다는 변화관리자의 역할을 충실히 수행해야 할 것이다.

변화관리자란 여러 부서에서 수행하고 있는 업무를 병원의 우선순위에 입각하여 수평적인 의사소통을 촉진시켜 의료의 질 향상과 환자안전이 수행되도록 하는 촉진자이다. 주어진 해당 업무에 전문가가 되는 것이 아니라 진정한 변화관리의 전문가가 되어야 할 것으로 사료된다.

이는 QI전담자 교육프로그램에 영향을 줄 수 있는데 예를 들어 QI전담자 교육 프로그램에는 질향상과 환자안전을 어떻게 계획하고, 어떻게 문제를 분석하고 개선 활동하는지 등을 통해 문제를 인식하고 풀어나가는 과정에 대한 교육이 선행되어야 하겠다.

따라서 본 연구를 통해 전담자의 다양한 직무를 정의

## 2 Case Reports

### QI전담자의 주요 업무 및 역할 규명

하고자 했지만 QI전담자의 업무를 구체적으로 정의할 수는 없었다. 왜냐하면 기관이 필요로 하는 질 향상과 환자안전의 이슈가 각각 다르기 때문에 결국은 변화관리자의 역량을 강화하여 해결할 수 있다. 또한 국외 QI전담자들의 직무기술서를 살펴보면 의료기관의 미션, 비전에 따라 그 직무 또한 다르게 기술되어 있으므로 바로 변화관리자의 역할이 중요한 것이다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 결론

본 연구는 국내 QI전담자의 임무를 도출하여 세부 업무 수행 내용을 파악하고 세부 업무별 요소에 대한 빈도, 중요도, 난이도를 파악하고자 수행되었다. 연구결과 QI전담자의 직무는 임무 10개, 업무 31개, 업무요소 119개로 도출되었다. QI전담자의 임무별 수행이 높은 업무요소로는 기획 임무의 사업계획 업무 중 중·단기 질향상 및 환자안전 사업계획 수립하기, 질지표 임무의 지표관리 업무 중 지표 결과 공유, CP(표준진료지침) 임무의 CP 주제 선정 업무 중 CP 개발 필요성 검토하기, 프로젝트(질향상활동) 임무의 부서차원 프로젝트관리 업무 중 결과공유하기, 환자만족 임무의 고객만족도 관리 업무 중 고객만족도 개선활동 관리하기, 환자안전 임무의 환자안전사례 분석 및 개선활동 업무 중 환자안전 활동 결과 공유하기, 인증제 임무의 사전 자체평가 업무 중 사전 자체평가 수행하기, 교육 임무의 교육 프로그램 관리 중 교육 수행하기, 자문 임무의 내부 자문활동 업무 중 내부 자문 제공하기, 연구 임무의 QI 연구 수행 업무 중 연구 수행하기였다.

### 2. 제언

1) 환자안전과 질향상을 위한 QI전담자의 변화관리자

업무, 업무요소에 대한 분석이 필요할 것으로 사료된다. 변화관리 업무가 실제로 보이는 방식(질 지표 등)을 표현했지만 추후에는 실제적인 변화관리자의 본질적인 업무와 업무요소를 도출해야 할 것이다.

2) QI전담자의 교육 프로그램에 연구 결과를 반영해서 구성하여야 한다. 변화관리자는 문제를 해결하는 합리적인 접근방식과 조직 또는 팀을 활성화시키는 팀 빌딩의 두 가지 측면이 있다. 그러므로 QI전담자는 기관의 목적에 알맞은 역할을 수행할 수 있도록 문제의 본질에 대해 접근하는 방법을 숙지하고, 탑다운, 버튼업의 메시지를 정확하게 읽을 수 있으며, 근거기반의 실무에 대한 벤치마크를 할 수 있어야 한다. 그러므로 해당 실무자가 기관에 이러한 내용들을 직접 접목할 수 있도록 지도 및 편달이 필요하다고 하겠다.

## VI. 참고문헌

1. 보건복지부 · 보건산업진흥원. 의료기관평가 지침서. 2004
2. 보건복지부 · 보건산업진흥원. 의료기관평가 지침서. 2007
3. 보건복지부 · 의료기관평가인증원. 의료기관인증조사 지침서 ver1.2. 2011
4. 김은경. QI부서의 현황과 역할 정립. 한국QI간호사회 봄학술대회 자료집, 2008
5. 황지인, 김창엽. 질 관리 담당자들의 업무 현황 및 교육 요구 조사. 한국의료QA학회지, 3(2), 86-97, 1998
6. 조성현. 우리나라 병원의 질 향상 사업에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문, 1997
7. 황지인. 국내 질 향상 부서 중심의 질 지표 측정 현황, 장애요인과 평가. 보건행정학회지, 15(4), 26-45, 2005



8. 김영주. 질 관리 실무자가 인지하는 업무중요도와 수행업무에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1999
9. Harris, J. The Use of the DACUM Process for Curriculum and Training Program Development. Dearborn, MI: Society of Manufacturing Engineers Conference, 1988
10. Norton, R. E., & Moser, J. DACUM Handbook(3rd ed.). Columbus, OH: Center on Education and Training for Employment, The Ohio State University, 2008
11. Cho, W.J., Lee, T.W., Kim, S.Y. J., Chang, S.B., Lee, W.H., & Kim, G.S. A study for curriculum development for advanced nurse practitioner program, *Journal of Korean Academy of Nursing*, 32, 917-928, 2002
12. King, S. L. The DACUM Process and its usefulness in Task analysis for Instructional Developers. Available from: <http://www.2.mtroyayl.ca/~sking>, 1999