한국임상치위생학회지 창간호 (2013. 1) pp. 45~56
Korean Journal of Clinical Dental Hygiene, first issue (Jan, 2013)

일부 치과병원에서 실시한 치과의료기관 인증제 평가 대비 질향상 활동 사례

최나래[1], 김선경[1], 오나현[1], 박혜원[1], 김한나[1], 김영석[2*]
1서울대학교 치과병원, 2연세대학교 치과대학 예방치과학교실

A Quality Improvement Case Study on Preparing Healthcare Accreditation System at Dental Hospital

[1]Na Rae Choi, Seon Kyeong Kim, Na Hyun Oh, Hye Won Park, Han-Na Kim, [2]Young Seok Kim
[1]Seoul National University Dental Hospital,
[2]Department of preventive dentistry & public oral health, college of dentistry, Yonsei university.

ABSTRACT

Objective: The Korean Healthcare Accreditation System began to evaluate quality and safety in healthcare organizations. Although, Healthcare Accreditation System has not been performed yet in dental hospital, the preparation and research are needed for accreditation system. To help understanding of staff and to support accreditationevaluation, leaflets was produced and distributed that contains the information about accreditation assessment items that staff should be aware of.

Methods: Firstly, we investigated and collected regulations and guidelines that required by each department on the basis of a booklet of three general hospital and guideline published in the Korea Institute for Healthcare Accreditation. And then, we provided the leaflet to each department that were produced based on collected regulations and guidelines. The survey was conducted to 50 employees by Likert scale for compare the before and after leaflet distributed.

Results: After leaflet was distributed, understanding for Accreditation System and degree of understanding about the questions was significantly increased than before that.

Conclusions: We suggested that leaflet was the ideal tool to improve awareness and understanding in order to the preparing of Dentalinstitutions Accreditation System.

Key words: Dental Hospital Accreditation Guideline, Dentalinstitutions Accreditation System, Healthcare Accreditation System, Leaflet

색 인 : 소책자, 의료기관인증제, 치과의료기관인증제, 치과병원인증 기준안

교신저자: 김영석
우 120-752 서울시 서대문구 연세로 50 연세대학교 치과대학 예방치과학교실
Tel: 02-2228-3070, Fax: 02-392-2926, E-mail: eyesoft8@naver.com
투고일자: 2013. 01. 11. 심사일자: 2013. 01. 12 게제확정일자: 2013. 01. 22.

1. 서론

의료서비스 질에 대한 국민들의 관심이 높아지고 WHO/DDA협상으로 의료시장 개방 관련된 법률이 2005년 법제화를 시작함에 따라 국내 의료환경이 급변하고 있다[1]. 급변하는 의료환경에서 양적인 팽창만을 막고 의료기관들의 질적 수준을 평가하기 위한 의료기관인증제가 시행되었다. 의료기관인증제란 국제수준에 부합하는 '의료서비스 질 향상 및 환자안전 수준의 제고'를 목표로 한다. 국내 의료기관평가제도는 1994년 우리나라 보건의료 전반의 문제점을 검토하여 개혁과제를 도출하기 위해 운영된 의료보장개혁위원회의 제안으로 1995년부터 2003년까지의 시범평가를 거쳐 2004년 본격 도입되었다[2]. 이후 2010년 의료기관평가제도를 개선하여 의료기관인증제도를 시행하게 되었다. 의료기관의 각종 평가업무를 통합 수행하여 의료의 질과 환자안전 수준을 제고하고 의료기관은 인증평가를 받음으로써 의료기관이 환자들에게 일관성 있는 의료서비스를 제공할 수 있고, 의료기관 자체평가를 실시함으로써 자발적, 지속적으로 의료서비스의 질 향상에 노력하는 기전이 마련되게 된다[3].

의료기관평가는 치과, 한방을 제외한 분야에 한정되어 진행되던 것이 국민에게 객관적 구강진료정보를 제공을 통한 국민 구강보건의 향상에 이바지, 치과의료기관의 질적 수준을 제고 및 객관화, 치과의료서비스 산업의 국제적 경쟁력 확보의 선결요건 확보 등의 필요성이 대두됨에 따라 2008년 치과의료기관 평가시범사업이 시작되었다[4].

치과의료기간 평가는 병원평가에 참여한 기관이 일정 수준에 미치지 못하면 기준 도달을 요구하여 참여 치과의료기관의 자발적 질 향상 활동을 옹호하여 치과의료기관 평가의 최소한의 기준을 만족하도록 한다[5]. 이러한 치과의료기관 평가는 인증제의 형식으로 진행되고 있다. 치과의료기관들은 치과의료기관 인증평가를 대비하여 제시하는 기준에 부합하기 위한 준비를 해야한다. 이 준비과정은 물리적인 자원이나 환경 등을 개선하고 보충함으로써 해결되지 않고 인력자원들의 행동 및 태도의 변화까지도 요구하고 있다.

치과의료기관 인증평가 실태에 대한 소수의 연구가 이루어 지기는 하였으나, 구체적인 준비사례에 대한 연구는 찾아보기 힘든 실정이다. 이에 본 연구에서는 일개 치과의료기관에서 인증평가를 대비를 위한 질 향상 활동 사례를 보고하고자 한다. 치과의료기관 인증평가의 구체적인 사례를 통해 인증평가에 대한 상세한 이해를 돕고 인증평가 대비의 방향을 제시하고자 한다.

연구대상이 되는 치과의료기관은 2013년 실시예정인 치과의료기관 인증평가를 대비한 질 향상 활동을 실시하였다. 인증제에 대한 기본적인 이해와 함께 인증 평가 항목 중 직원들이 숙지해야 하는 사항을 소책자로 제작하여 배포함으로써 직원들의 이해를 돕고 인증 평가에 도움이 되도록 하는 것이 연구대상 치과의료기관의 질 향상 활동의 목적이다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

2012년 3월부터 2012년 11월까지 진행되었다. 연구대상이 되는 치과의료기관은 2013년 실시 예정인 치과의료기관 인증평가를 대비한 질 향상 활동을 실시하였다. 해당 기관의 50명의 직원을 대상으로 설문조사를 시행하였다.

2.2. 연구방법

연구대상 기관의 직원들을 대상으로 인증제에 대한 기본적인 이해와 함께 인증 평가 항목 중 직원들이 숙지해야 하는 사항을 소책자로 제작하여 배포하였다. 본 연구의 대상 치과의료기관의 실태

와 활동사항은 다음과 같았다.

현재 인증평가가 예정 중에 있으나 실질적으로 인증제에 관한 직원들의 인식이 부족하고 대비가 미흡한 실정이다. 또한 인증제는 매년 진행되어 오던 기존의 의료기관 평가와는 다른 방식으로 진행되며 어떠한 특정한 부서만 적용되는 평가가 아니라 조사대상이 의료진에서부터 용역, 경비 등 환자, 보호자에 이르기까지 병원 안에 있는 모든 사람들에게 평가가 진행된다. 인증평가는 총 3개 영역, 12개의 장, 33개 범주, 53개 기준, 217개 조사항목으로 매우 다양하고 세분화 되어 평가하기 때문에 그에 대비하는 지침 매뉴얼이 필요할 것으로 사료 되었다. 질 향상 활동을 통해서 개선여부를 측정하는 핵심적인 지표로는 인증제에 관한 직원들의 인식도와 인증평가 조사항목에 대한 이해도를 측정하여 알아볼 것이며 이는 소책자를 배포하여 전후를 비교한다.

2.2.1. 연구진행을 위한 자료수집

(1) 소책자 제작

의료기관평가인증원에서 발표한 치과병원 인증기준안 및 종합병원급 3개병원의 소책자를 벤치마킹하여 이를 바탕으로 각 범주별로 해당 부서별 필요한 규정 및 지침서를 조사, 공지하여 수집하였다.

기준안을 바탕으로 수집된 규정 및 지침서는 매우 넓은 범위의 내용을 포함하고 있었다. 그에 따라 해당 부서 직원들이 인증평가 시 각 부서와 관련된 규정의 질문의 내용을 이해하고, 통일된 응답을 하기에는 어려움이 있었다. 따라서 병원과 해당 부서에 관련된 질문에 대한 답변의 예시와 인증평가를 위해 필수로 알고 있어야 할 사항을 쉽게 찾아볼 수 있는 간단한 소책자 수준의 교육 자료가 필요하였다.

치과병원 인증 기준 조사항목에 해당하는 부서를 세분화하여 나누어보면 다음과 같다.

진료처 산하 구강악안면방사선과, 구강악안면외과 병동, 수술장, 치과마취과, 중앙기공실, 임상검사팀, 약무팀, 의공팀, 중앙공급팀, 건강관리팀 이하 10개의 부서, 관리부 산하 총무과, 원무과, 시설팀 이하 3개의 부서, 기획조정실 산하 기획경영팀, 의료정보팀, 구강보건정책연구개발팀, 치의료관리팀 이하 4개의 부서, 교육연구실 산하 교육행정팀, 치의생명과학연구원 산하 치과임상시험센터 이하 총 19개의 부서로 나누어 볼 수 있다.

각 부서별로 수집된 규정 및 지침서를 바탕으로 소책자의 내용을 구성하여 다시 해당 부서별로 재확인 하였다.

(2) 설문조사 실시

50명의 직원을 대상으로 소책자 배부 전·후를 비교하기 위한 Likert 척도를 사용하여 설문조사를 실시하였다.

2.3. 분석 방법

분석도구로는 SPSS 19.0을 사용하여 응답자의 일반적인 사항을 빈도분석 하였고, 설문 전·후 평균값 비교를 위해 pared t-test를 시행하였다. 도표는 EXCEL을 사용하여 작성하였다.

3. 연구성적 및 결과

3.1. 소책자 배부 전 설문조사

3.1.1. 응답자의 일반적 특성

50명의 직원을 대상으로 설문을 실시하였고 전·후 비교를 위해 설문응답자를 동일한 사람으로 지정하였다. 조사대상자 50명의 개인적 특성을 살펴보면 <표 1>과 같이 성별은 남자에 비해 여자가 많았다. 이는 병원의 인력 구성 특성 상 여성인력의 비중이 많기 때문으로 보인다. 직종은 병원의 특성상 진료실에서 많은 비중을 차지하는 보건직이 가장 많았고, 근무년수는 1~3년이 가장 많았다(<표 1>).

<표 1> 일반적 사항

변수		빈도수	백분율
성별	남자	12	24.0
	여자	38	76.0
직종	의사직	15	30.0
	사무직	0	0
	간호직	10	20.0
	약무직	0	0
	보건직	20	40.0
	간호원무직	4	8.0
	원무직	1	2.0
근무년수	1년미만	5	10.0
	1~3년	16	32.0
	3~5년	5	10.0
	5~7년	5	10.0
	7~10년	9	18.0
	10년 이상	10	20.0
계		50	100.0

3.1.2. 인증제에 대한 이해정도

추후 시행되는 인증제에 앞서 직원들의 인증제에 관한 인식도의 수준이 어느 정도 되는지 설문을 실시하였다. 기본적으로 치과의료기관 인증제가 무엇인지를 알고 있는지에 대한 질문에 응답은 '알고있다' 라는 응답이 22명으로 가장 많았다. 하지만 치과의료기관 인증제와 매년 시행되고 있던 치과의료기관평가와의 차이를 묻는 질문에서는 '모른다' 라는 응답이 14명으로 가장 많았다(<표 2>).

<표 2> 소책자 배부 전 인증제에 대한 이해정도

변수		빈도수	백분율
인증제 인지도	전혀모른다	4	8.0
	모른다	6	12.0
	보통이다	11	22.0
	알고있다	22	44.0

변수		빈도수	백분율
	잘알고있다	7	14.0
인증평가와 인증제 차이 인식	전혀모른다	6	12.0
	모른다	14	28.0
	보통이다	9	18.0
	알고있다	18	36.0
	잘알고있다	3	6.0
인증제 조사대상 인식도	전혀모른다	5	10.0
	모른다	11	22.0
	보통이다	3	6.0
	알고있다	25	50.0
	잘알고있다	6	12.0
계		50	100.0

3.1.3. 인증제 질문에 대한 이해정도

치과의료기관 인증평가 시 가장 중요시 여기고 필수적으로 충족해야 하는 항목인 환자안전 및 직원안전에 대한 직원들의 이해도를 설문조사하였다.

환자안전의 첫걸음인 환자확인의 이해도에 대한 질문에는 '알고있다' 라는 응답이 22명으로 가장 많았고, 수술·시술의 이해정도에 대한 질문에 응답은 '보통이다' 가 18명으로 가장 많았다. 낙상예방활동에 대한 이해도의 질문에는 아직 치과병원에서는 의과병원에 비해 낙상의 빈도가 많지 않고, 낙상에 관한 인식이 자리 잡지 않아 '보통이다', '모른다', '전혀모른다' 라는 응답이 총 58%로 많은 비중을 차지하였다. 화재안전관리 활동에 대한 질문에는 최근 병원 내 소방교육을 실시하였음에도 불구하고 '보통이다', '모른다' 라는 응답이 56%로 많아 직원들의 화재안전에 관한 이해도가 아직 높지 않은 것으로 나타났다(<표 3>).

<표 3> 소책자 배부 전 인증제 질문에 대한 이해정도

변수		빈도수	백분율
정확한 환자확인 이해정도	전혀모른다	2	4.0
	모른다	5	10.0
	보통이다	13	26.0
	알고있다	20	40.0
	잘알고있다	10	20.0
수술,시술의 정확한 수행 이해정도	전혀모른다	2	4.0

변수		빈도수	백분율
	모른다	9	18.0
	보통이다	16	32.0
	알고있다	14	28.0
	잘알고있다	9	18.0
낙상예방활동 이해정도	전혀모른다	3	6.0
	모른다	14	28.0
	보통이다	15	30.0
	알고있다	9	18.0
	잘알고있다	9	18.0
손위생 수행 이해정도	전혀모른다	1	2.0
	모른다	1	2.0
	보통이다	4	8.0
	알고있다	27	54.0
	잘알고있다	17	34.0
직원안전관리활동 이해정도	전혀모른다	1	2.0
	모른다	3	6.0
	보통이다	13	26.0
	알고있다	25	50.0
	잘알고있다	8	16.0
화재안전관리 활동	전혀모른다	2	4.0
	모른다	9	18.0
	보통이다	19	38.0
	알고있다	18	36.0
	잘알고있다	2	4.0
계		50	100.0

3.2. 개선을 위한 활동 전략

3.2.1 소책자 제작

소책자의 크기는 유니폼 포켓에 들어갈 크기로 제작하여 가볍고 손쉽게 들고 다닐 수 있도록 하였다. 제본방식은 스프링으로 하여 활용 시 넘기기 쉽게 제작하였다.

(1) 소책자의 구성

치과병원 인증 평가 기준안을 토대로 하여 항목에 맞게 기본가치체계, 환자진료체계, 행정관리체계로 나누어 세분화 하였고, 인증평가의 조사방법 중 조사항목에 대한 의무기록을 검토하고, 관찰하며 직원에게 면담조사를 하는 IT(Individual Tracer) 조사항목을 중점적으로 정리하여 인증 평가 시 직

원 면담 항목에서 보다 도움이 될 수 있도록 제작하였다.

구성은 다음과 같다.

① 인증제의 기본적 사항
인증제 의미, 인증제 기준의 이해, 치과의료기관 인증제 조사방법, 평가유형 등

② 서울대학교치과병원 해당 사항 및 필수 항목
병원의 비전과 미션, 환자의 권리와 의무, 화재안전관리, 불만고충처리절차, 제세동기 사용법, 응급연락체계 등

③ 각 기준별 조사항목에 대한 예상 질문 및 답변
각 기준별 조사항목에 대한 담당부서를 세분화하여 수집된 규정 및 지침을 바탕으로 예상 질문과 답변을 작성하였다.

3.2.2. 그 외 활동

치과의료기관 인증 평가를 대비하기 위해 인증제 평가항목 중에 필요한 내용이지만 현재 서울대학교치과병원에서 시행되지 않고 있거나, 사전 설문 결과에서 인지도가 낮은 항목을 고려하여 직원 및 환자들이 알고 있어야 할 내용을 추가적으로 안내문으로 제작하여 게시하였다.

(1) 정확한 환자 확인을 위한 문구 제작

'기준 1.1.1 안전사고를 예방하기 위해 환자를 정확하게 확인한다.'의 내용을 강조하고, 수행근거자료로 활용하기 위하여 문구를 제작하여 게시하였다.

(2) 낙상예방을 위한 안내문 제작

사전설문 결과 아직까지 치과병원에서는 의과병원에 비해 낙상의 빈도가 많지 않고, 낙상이라는 개념이 확립되지 않아 직원들의 낙상에 대한 인식도가 낮음을 알 수 있었다. 따라서 인증평가 항목 중 '기준 1.1.3 환자안전을 위해 낙상 예방활동을 수행한다.'의 내용을 강조하고, 수행근거자료로 활용하기 위하여 안내문을 제작하여 게시하였다.

(3) 응급상황 발생 시 대응체계를 위한 연락체계 표 제작

'기준 4.2 응급상황 발생 시 대응체계를 갖추고 있다.'의 내용을 강조하고, 수행근거자료로 활용하기 위하여 연락체계 표를 제작하고 게시하였다.

(4) 환자안전/개인정보보호를 위한 안내문 제작

'기준 7.1.1 환자의 권리와 책임을 존중하고, 사생활을 보호한다.'의 내용을 강조하고, 수행근거자료로 활용하기 위하여 안내문을 제작하고 게시하였다.

(5) 불만고충처리 시스템 안내문 제작

'기준 7.2 환자와 가족의 고충사항을 처리할 수 있는 체계가 있다.'의 내용을 강조하고, 수행근거자료로 활용하기 위하여 안내문을 제작하고 게시하였다.

환자가 알아야 할 환자의 권리, 환자의 책임과 의무 등 고객헌장을 같이 게시하였고, 화장실 칸마다 문에 부착하여 환자 및 직원들이 쉽게 볼 수 있도록 하였다.

3.3. 개선활동의 효과

인증제를 대비한 관련 소책자를 제작함으로써 병원 내부 직원들에게 인증제를 각인시키고 인증평가기준을 숙지할 수 있었다. 또한 인증 조사항목에 맞게 인증준비를 하면서 정확한 환자 확인, 손위생 등 환자 안전에 관한 개념 등을 강화함으로써 의료서비스의 질이 높아지고 환자들에게 표준화된 의료서비스를 행할 수 있었다.

3.3.1. 소책자 배부 후 설문조사

(1) 인증제에 대한 이해정도

소책자 배부 후 인증제에 대한 직원들의 인식정도가 어느 정도 바뀌었는지에 대한 설문을 실시

하였다. 치과의료기관 인증제가 무엇인지를 알고 있는지에 대한 질문에 '잘알고있다' 라는 응답이 26명, 인증 평가가 전 직원들을 대상으로 진행된다는 것에 대한 인식도 또한 '잘알고있다' 의 응답이 30명으로 가장 높게 나타났다(<표 4>).

<표 4> 소책자 배부 후 인증제에 대한 이해정도

변수		빈도수	백분율
인증제 인지도	전혀모른다	0	0.0
	모른다	0	0.0
	보통이다	6	12.0
	알고있다	18	36.0
	잘알고있다	26	52.0
인증평가와 인증제 차이 인식	전혀모른다	0	0.0
	모른다	2	4.0
	보통이다	5	10.0
	알고있다	25	50.0
	잘알고있다	18	36.0
인증제 조사대상 인식도	전혀모른다	0	0.0
	모른다	0	0.0
	보통이다	2	4.0
	알고있다	18	36.0
	잘알고있다	30	60.0
계		50	100.0

(2) 인증제 질문에 대한 이해정도

소책자 배부 인증제에 대한 직원들의 인식도 전·후 비교를 위해 사전질문과 동일한 문항의 설문을 실시하였다. 환자확인 이해정도에 대한 질문에는 '알고있다', '잘알고있다' 라는 응답이 48명으로 많았고, 수술·시술의 정확한 수행 이해정도에 대한 질문에는 '알고있다', '잘알고있다' 라는 응답이 47명으로 많은 비중을 차지하였다.

사전 설문 결과 직원들의 이해도가 낮았던 낙상예방활동의 이해도에 대한 질문에도 '알고있다', '잘알고있다' 라는 응답이 44명으로 많았고, 화재안전관리 활동에 대한 질문에는 '알고있다', '잘알고있다' 라는 응답이 44명으로 높았다(<표 5>).

<표 5> 소책자 배부 후 인증제질문에 대한 이해정도

변수		빈도수	백분율
정확한 환자확인 이해정도	전혀모른다	0	0.0
	모른다	0	0.0
	보통이다	2	4.0
	알고있다	18	36.0
	잘알고있다	30	60.0
수술,시술의 정확한 수행 이해정도	전혀모른다	0	0.0
	모른다	0	0.0
	보통이다	3	6.0
	알고있다	19	38.0
	잘알고있다	28	56.0
낙상예방활동 이해정도	전혀모른다	0	0.0
	모른다	1	2.0
	보통이다	6	12.0
	알고있다	17	34.0
	잘알고있다	26	52.0
손위생 수행 이해정도	전혀모른다	0	0.0
	모른다	0	0.0
	보통이다	0	0.0
	알고있다	20	40.0
	잘알고있다	30	60.0
직원안전관리활동 이해정도	전혀모른다	0	0.0
	모른다	0	0.0
	보통이다	4	8.0
	알고있다	17	34.0
	잘알고있다	29	58.0
화재안전관리 활동	전혀모른다	0	0.0
	모른다	2	4.0
	보통이다	4	8.0
	알고있다	17	34.0
	잘알고있다	27	54.0
계		50	100.0

(3) 소책자 배부 전·후 인증제에 관한 직원들의 이해정도 비교

소책자 배부 전·후 평균값을 비교해 본 결과, 모든 항목에서 평균값이 차이가 있었다.

특히, 인증제 조사대상 인식도에 대한 질문과 낙상예방활동 이해정도, 화재안전관리활동 이해정도 항목에서 평균값의 차이가 컸고, 모든 변수의 평균값이 통계적으로 유의한 차이를 보였다(<표 6>).

<표 6> 소책자 배부 전·후 인증제에 관한 직원들의 이해정도 비교

변수	소책자 배포		p-value
	전	후	
인증제 인지도	3.44(1.13)	4.40(0.70)	0.001*
인증평가와 인증제 차이	2.96(0.18)	4.18(0.77)	0.001*
인증제 조사대상 인식도	3.32(1.24)	4.56(0.58)	0.001*
정확한 환자확인 이해정도	3.62(1.05)	4.56(0.58)	0.001*
수술, 시술의 정확한 시행 이해정도	3.38(1.11)	4.50(0.61)	0.001*
낙상예방활동 이해정도	3.14(1.20)	4.36(0.78)	0.001*
손위생 수행 이해정도	4.16(0.82)	4.60(0.50)	0.001*
직원안전관리활동 이해정도	3.72(0.88)	4.50(0.65)	0.001*
화재안전관리활동 이해정도	3.18(0.92)	4.38(0.81)	0.001*

Independent t-test, *p-value<0.05

4. 고찰

치과의료기관 평가제도는 치과의료서비스의 질 관리 지표를 마련하고 평가함으로써 치과의료 서비스 향상을 도모하고, 국민에게 양질의 치과진료서비스를 제공함을 목적으로 한다. 이 제도는 07년도 시범평가를 시작으로 현재까지 꾸준히 준비되고 있다. 기존에 시행되던 의료기관 평가제도는 의료기관평가는 가장 중요한 핵심이 되는 해당 의료기관 의료진의 임상수준이 포함되지 않아 외형적인 서비스만을 평가하였다는 점에서 의료기관의 질적 수준 평가와는 거리가 멀어 '의료의 질 향상'이라는 본 목적과 거리가 있었다[6].

6년간 진행한 정부주도의 의료기관평가제도의 문제점을 개선하는 것을 목적으로 2010년 의료기관인증제도로 바뀌게 되었다[7]. 아직 예산등의 문제로 인하여 치과의료기관 인증제도는 실시되고 있지 못하지만, 2013년부터 시작을 목표로 두고 진행되고 있다. 치과의료기관평가 시범사업에서는 치과병원 136개소, 레지던트 수련치과병원 55개소(치과병원, 종합병원내 치과진료부)를 대상으로 한다. 평가주기는 정기평가의 경우 3년 주기로 실시하고, 정기평가 결과에 대한 사후 확인 필요시 수시평가를 진행하고 있다[8].

곧 시행될 치과의료기관 인증제도를 준비하고 진행하는 직원들의 노력과 참여가 요구되고 있다. 선행 연구에 의하면 질 향상 활동의 교육경험과 활동 참여여부에는 유의한 차이가 있었다. 또한 효과

적인 교육을 위한 가장 유효한 조건으로는 1회성으로 끝나는 교육이 아니라 지속적, 반복적 학습이 이루어져야 한다[9]. 치과병원 인증제를 대비를 위해서는 환경적 조성과 함께 직원들에게 인증제에 대한 기초적인 교육을 시작으로 지속적인 교육이 이루어져야 한다. 치과의료기관 평가를 수행하는 과정에서 평가를 받아들이는 수용정도에 영향을 미치는 요인으로 유용성인지가 실행의도가 중요한 요인이다[10]. 즉, 인증제와 같은 평가가 유용한 평가인가 실질적인 도움을 주는 평가가 되는지 여부가 평가를 수행하는 직원들의 실행의도를 좌우한다.

의료기관인증제에 대한 근무자들의 인식 및 태도에 관한 선행연구에 의하면, 의료기관인증제가 정착하기 위해서는 병원의 현실을 감안한 평가 항목개발과 의료서비스 적정성을 평가 할 수 있는 평가도구와 과정의 타당성 확보가 중요하다 할 수 있겠다. 또한 의료기관의 경영진의 노력으로 동기 유발이 되고 이에 병원 현장의 충분한 의견을 반영하여야 할 것을 강조하였다[11]. 치과의료기관 인증제를 준비하는 경우도 이와 다르지 않을 것이다. 이와 분리하여 의료기관 인증제의 선례만을 쫓아갈 수는 없을 것이다. 치과의료서비스가 가지고 있는 특성을 파악하여 평가도구의 개발해야 할 것이고, 치과의료기관 경영진들의 인증제에 대한 인식을 높이기 위한 활동이 요구되고 있다.

인증제는 환자안전과 의료의 질 향상, 조직문화 및 병원경영 활동에 유의한 영향을 미친다. 의료기관의 조직문화가 환자안전 및 의료의 질 향상에 영향을 미침으로서 이에 대한 중요성이 강조되고, 조직구성원의 교육훈련을 통한 직무역량 강화, 환자안전 등 관리능력 향상, 고객위주의 업무프로세스 개선 등이 환자안전 및 의료의 질 향상에 중요하게 작용된다[12].

병원 평가에 관한 다른 측면의 선행연구를 보면, 투입변수인 유닛체어, 의사수, 치과연면적와 산출변수인 의료 순이익, 진료건수로 나타내는 병원 효율성을 측정한 연구에서, 치과의료기관 평가에서 높은 점수를 확보한 병원들이라 하더라도 치과병원운영에서 효율적이라고 할수 없다는 결과가 있다. 의료기관 평가의 점수가 그 병원의 효율성이나 성과를 나타내는 것은 아니라는 것이다[13]. 의료기관 인증제 결과에 그 기관의 순위나 역량이 결정지어지는 것은 아닐 것이다. 하지만, 내원하는 환자들의 건강에 직접적인 영향을 줄 수 있는 의료기관은 인증제가 제시하는 기준에 부합하기 위한 적극적인 준비를 취해야 할 것이다.

본 연구는 치과병원 인증제를 준비하는 내부 직원들을 대상으로 인증제에 대한 인식도와 이해를 향상시키기 위한 병원의 질 향상 활동이다. 아직까지는 인증제를 준비하는 직원들이 이에 대한 이해가 부족하고 준비과정이 체계적이지는 못한 수준이다. 소책자를 활용한 활동은 인식도와 이해를 향상시키기에 좋은 방안으로 사료된다.

이번 질향상 활동을 통하여 제작된 소책자는 2013년 인증평가 시 직원들의 교육 자료와 함께 직원면담조사에 당황하지 않고 일관성 있는 대답을 할 수 있도록 활용이 가능할 것이다. 소책자는 말 그대로 치과병원 인증을 위해 모든 부서의 조사항목 등 관련 내용을 포함해야 하므로 각 부서별 의견을 공유하고, 추가적인 수정 보완을 통해 소책자를 꾸준히 업그레이드 시켜나가 지속적 질 향상 활동(CQI, Continus Quality Improvement)이 되도록 해야 할 것이다. 또한 부서별 특성에 맞는 교육과 인증제를 준비를 통해 인지되는 사항에 대한 방안을 모색하는 토론식회의도 필요할 것으로 사료된다.

본 연구는 서울시에 자리한 일개 치과병원의 인증제 준비를 위한 병원 질 향상 활동의 사례 발표식 연구였다. 한 병원의 사례 발표만으로는 인증제 준비를 위한 대부분의 사항을 대표 할 수는 없을 것이다. 또한 사례발표 연구의 한계성으로 본 연구의 결과를 일반화 하거나 타 병원에 적용될 수는 없다. 하지만 치과병원 인증제의 초입에 있는 현 시점에서 사례 발표를 통하여 인증제를 대비를 위한 한 방향을 제시하고자 한다.

5. 결론

본 연구는 일개 치과의료기관에서 진행된 인증평가 대비 질 향상 활동(QI) 사례 보고를 통해 치과의료기관 인증평가에 대한 상세한 이해를 돕고 인증평가 대비의 방향을 제시하고자 한다. 서울시에 소재한 일개 치과병원에 근무하는 직원 50명을 대상으로 치과의료기관 인증평가의 내용 중 환자안전에 관련된 소 책자를 배부 전후의 인증평가 인식도 조사를 시행하였다.

1. 소책자 배부 전 인증제에 대한 이해정도에 대한 설문의 응답자 중 40%가량은 치과의료기관 인증제와 매년 실시되는 치과의료기관 인증 평가제의 차이점을 알지 못하였으며, 점수 또한 2.96점으로 다른 항목에 비해 낮게 나타났다.
2. 소책자 배부 전 인증제 질문에 대한 이해정도에 대한 설문 중에서 낙상예방과 화재 안전에 대한 이해도 점수가 각각 3.14점과 3.18점으로 다른 항목에 비해 낮게 나타났다.
3. 소책자 배부 후 인증제 및 인증제 질문에 대한 이해정도가 모두 유의하게 증가하는 것으로 나타났다($p<0.05$). 특히, 항목 중 인증제 조사 대상 인식도에 대한 점수 증가도가 1.24점 으로 다른 항목에 비해 높게 증가한 것으로 나타났다.

6. 참고문헌

1. Special Act on Designation and Management of Free Economic Zones. Korea Ministry of Goverment Legislation 2005:397-429.
2. 김경숙. 의료기관인증제 추진경과, 성과 및 당면과제. 한국약료경영학회지. 2011;3(1):31-33.
3. Lee KS, Shin MK. Goals and assignments of healthcare accreditation program in Korea. J Korean Med Assoc. 2012;55(1):7-16.
4. 신호성. 치과의료기관평가시범사업. 보건복지포럼 통권. 2009(148):2009.2002.
5. 신호성, 정미경. 공중구강보건학 분야: 원저; 2007 년 치과의료기관평가 시범사업 결과 분석. 대한구강보건학회지. 2008;32(3):350-362.
6. 설제성. 의료기관평가제도의 개선방안에 관한 연구 : 종합병원 종사자의 의견을 중심으로. 대한병원협회지 2006;35(1):83-98.
7. Hae-Ran Lee M. 의료기관 평가의 시대, 대한병원협회의 역할. J Korean Med Assoc. 2012;55(1):23-30.
8. 편집부. 5월 보건복지동향. 보건복지포럼. 2007;128:124.
9. 최나래. 치과의료기관의 QI 교육이 지속적 질 향상 활동에 미치는 영향[석사학위논문]. 연세대학교 보건대학원 2012.
10. 송영채, 김상만, 엄기현, 장성일. 원저: 치과의료기관 종사자의 치과의료기관 평가제도에 대한 수용에 관한 연구-감염관리 부문을 중심으로. 한국병원경영학회지. 2010;15(3):123-142.
11. 조홍주. 의료기관 인증제에 대한 의료기관 근무자들의 인식 및 태도[석사학위논문]. 부산가톨릭대학교 생명과학대학원 2012.
12. 김희래. 의료기관인증제가 환자안전과 의료의 질 향상, 조직문화 및 병원경영 활동에 미친 영향[석사학위논문]. 연세대학교 보건대학원 2012.
13. 이은지. 의료기관 평가사업과 병원효율성에 관한 연구. 대한경영학회 2012 년 춘계학술대회. 2012:441-456.