

질 향상 운영체계

관리번호	W-2.1	제정일	2013년 02월 15일
승인책임자	병원장	최근개정일	2016년 10월 31일
검토책임자	규정관리위원장	시행일	2016년 12월 01일
주무부서	QI실	검토주기	3년
관련근거	의료기관인증기준 2.1	검토예정일	2019년 10월 30일

I. 목적

병원은 의료기관 전반의 서비스 질 향상 및 환자안전 활동을 활성화하기 위하여 의료기관 차원의 질향상 활동과 환자안전 활동을 기획, 통합, 조정, 지원하기 위한 운영체계를 운영함으로 지속적인 조직문화의 변화를 지향하기 위함이다.

II. 규정

- 윌스기념병원(이하, 병원)의 질 향상과 안전을 위하여 QPS위원회(Quality Improvement & Patients Safety) (이하, 위원회)를 구성하고 지원한다.
- 적격한 자가 질 향상과 환자안전 활동을 관리한다.
- 병원차원의 질 향상과 환자안전 활동 계획을 매년 수립하여 위원회의 검토와 승인을 거쳐 실행한 결과를 경영진에게 보고한다.
- 질 향상과 환자안전 교육 계획을 수립한다.
- 경영진은 질 향상과 환자안전 활동 교육에 참여하며, 이러한 활동을 위한 인적지원·기술적 지원·행정적 지원을 제공한다.

III. 절차

1. 조직운영

1) QPS위원회(질 향상)운영 활동

(1) 위원회 구성 및 운영

- 위원장은 진료부에서 1명을 임명하되 의사직과의 겸직할 수 있으며 병원 전반의 질향상과 환자안전에 대한 평가 개선의 조정 업무를 담당한다.
- 위원회 위원은 간호부, 진료지원부, 행정부 실무자로 15인 이상 20인 이하로 구성된다.
- 회의는 분기별 1회로 년 4회 정기적으로 개최함을 원칙으로 한다.
- 임시회의는 필요시 개최할 수 있으며 이는 위원장과 위원의 요청에 의해 QI실에서 조정한다.
- 위원회의 회의는 재적의원 과반수이상의 출석으로 개최하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 단, 가부동수일 경우에는 위원장이 결정한다.
- 위원회 운영 결과보고는 간사가 심의결과를 회의록으로 작성하여 병원장의 결재를 득한 후 관리한다.

(2) 위원회 역할

- 질 향상 활동 계획 수립, 시행, 평가
- 의료 질 향상 활동 및 환자안전체계 구축 및 운영

- ③ 환자안전사고의 예방 및 재발방지를 위한 계획수립 및 시행
- ④ 환자안전사고의 보고체계 구축 및 운영(내부/외부)
- ⑤ 환자안전사고의 보고 활성화에 관한 사항(보고자 및 보고내용의 보고 등)
- ⑥ 환자안전 기준 준수에 관한 사항
- ⑦ 질 향상과 환자안전 지표선정 및
- ⑧ 환자와 보호자의 환자안전 활동 참여를 위한 계획 수립 및 시행
- ⑨ 환자안전 담당인력 선임 및 배치
- ⑩ 환자안전교육에 관한 사항

2) 질 향상 전담부서(QI실)의 활동

(1) 전담부서의 역할

- ① 질 향상 및 환자안전 활동을 위한 계획서를 작성하고 수행결과를 QPS위원회에 보고
- ② 질 향상과 환자 안전 활동을 위해 자료를 수집하고 분석하며, 개선활동에 참여
- ③ 질 향상과 환자안전 활동에 필요한 교육을 실시하고 평가
- ④ 질 관리 및 향상과 관련된 정보를 전 직원이 공유할 수 있도록 지원
- ⑤ 병원단위 및 부서단위에서 시행하는 질 향상 및 환자안전 활동을 지원하며, 지속적으로 관리
- ⑥ 부서 및 병원단위에서 보고한 질 향상 활동에 대해 QPS위원회에 보고하고, 질 향상 활동에 대한 피드백 및 평가를 지원
- ⑦ 매년 질 향상 및 환자안전 활동결과를 QI경진대회를 통해 전 직원과 공유하며, 심사결과에 따라 포상금을 지급
- ⑧ 질 향상 활동 후 업무로 전환한 내용에 대해 최소 1회/년 모니터링 실시, 모니터링 결과에 따라 개선이 필요한 경우 개선활동을 하거나, 동일 주제로 질 향상 활동을 제시행하도록 요청
- ⑨ QPS위원회의 업무를 지원

2. 의료 질 향상과 환자안전 관리의 적격한 자

1) 실무수행에 적합한 경력과 자격 (직무기술서 참조)

- (1) 병원환경 이해에 대한 충분한 경험과 지식이 있는 간호사 면허 소지자로서, 임상 경력 3년 이상 또는 종합병원 이상 경력 3년 이상인 자 (전문학사학위 이상)가 실무를 전담한다.

2) 질 향상과 환자안전 관리를 위한 전문교육과 훈련

- (1) 국내외 학회, 질 향상과 환자안전 연수과정을 매년 16시간 이상 이수한다.
 - ① 한국의료질향상학회: 질 향상과 환자안전담당자 연수과정(년 1회 이상)
 - ② 한국QI간호사회 및 한국의료질향상학회: 학술대회(년 1회 이상)
- (2) 정보와 데이터 관리, 분석, 활용을 위한 훈련을 매년 1회 이상 이수한다.

3. 의료의 질 향상과 환자안전 활동 계획 수립

- 1) 매년 4분기 위원회 회의 시 다음해의 질 향상과 환자안전 활동의 계획을 세우며, 병원의 미션과 비전에 부합되며 다음의 우선순위에 따라 선정한다.(합계 150점)
 - (1) 환자안전 관련(30점)
 - (2) 다빈도 문제발생 가능성(30점)
 - (3) 내, 외부 고객에게 미치는 영향(30점)
 - (4) 개선활동 용이성(20점)
 - (5) 병원의 미션, 비전과의 연관성(20점)

- (6) 의료기관평가 관련성(20점)
- 2) 활동 내용
 - (1) 질 향상 활동방법 : PDCA
 - ① 주제별 질 향상 활동계획
현상파악(핵심지표, 자료수집), 원인분석(잠재원인 분석, 근본원인 분석), 개선전략 수립 및 활동(개선방안 도출), 개선계획/실행(목표설정, 개선계획/실행), 활동 결과 보고(결과평가, 유지관리) 순서로 진행한다.
 - ② 현상파악, 원인분석, 개선전략 수립 및 활동, 개선계획/실행, 활동 결과 보고 등을 위해 통계적 기법과 도구를 사용하여 자료를 수집/분석하고 가능한 근거와 비교하여 목표를 설정한다.
 - ③ 개선이 필요한 경우에는 이에 대한 개선활동을 진행하거나 개선활동에 대한 재 계획을 수립한다.
 - (3) 환자안전 보고체계 운영에 관한 사항
 - ① 사건 유형 : 적신호사건, 위해사건, 근접오류
 - ② 환자안전 활동방법
가. 적신호 사건 발생 시 근본원인분석(RCA)
나. 근접오류 발생 시 문제별 개선활동 또는 고장유형영향분석(FMEA)
 - ③ 환자안전 보고체계
환자안전보고는 그 유형에 따라 적신호사건은 발생 즉시 유선 보고 후, 24시간 이내 환자안전보고서 작성하고, 위해사건 및 근접오류는 72시간 이내에 각각 환자안전보고서를 작성하여 QI실에 전산 보고한다.
 - (4) 지표선정 및 측정에 관한 사항
우선순위에 따라 지표를 선정하고 지표 담당자가 월별 및 분기 보고서를 QI실에 제출하면 질 향상 위원회 및 병원장에게 보고한다.
 - (5) 표준진료지침(CP, Critical Pathway) 개발 및 관리에 관한 사항 부서의 요청에 따라 필요시 표준진료지침(CP, Critical Pathway) 개발에 대해 질향상위원회에서 논의한다.
 - (6) 질 향상과 환자안전 교육에 관한 사항 질 향상과 환자안전 교육은 질향상위원회에서 승인 후 시행되며 병원장에게 보고한다.
 - (7) 질 향상과 환자안전 활동을 위한 의료기관 차원의 지원의료기관은 질 향상과 환자안전 활동을 위해 부서 QI 활동 지원금, 경진대회 포상금 등 필요한 자원을 지원한다.
- 3) 계획에 따른 성과 평가
계획에 따라 질 향상과 환자안전 활동을 시행하며 성과평가는 매 분기마다 질 향상 위원회 및 경영진에게 보고한다.
- 4) 의료의 질 향상과 환자안전 활동 계획은 위원회의 검토/승인 및 경영진에게 보고하며, 수행한다.
4. 질 향상 및 환자안전 교육계획
 - 1) 질 향상 및 환자안전 교육 대상자
 - (1) 경영진 : 경영진 대상으로 매년 QI 활동에 대한 개념, 방법론, 환자안전보고체계 운영 및 보고서 검토하는 방법 등에 대해 교육을 시행한다.
 - (2) 신규직원 : 신규직원 대상으로 입사 후 신규직원교육 시, QI 활동에 대한 개념, 방법론, 환자안전보고체계에 대해 온라인 교육을 원칙으로 하며 필요시 집체교육을 시행

한다.

(3) 재직직원 : 재직직원 대상으로 매년 QI 활동에 대한 개념, 방법론, 환자안전보고체계 운영에 대한 온라인 교육을 원칙으로 하며 필요시 집체교육을 시행한다.

(4) 지표 담당자 : 매년 온라인 교육을 원칙으로 하며 필요시 집체교육을 시행한다.

2) 일정 : 신규직원은 분기별 시행되는 신규직원교육 시 시행하고, 경영진 및 재직직원과 지표 담당자는 QI 활동 및 지표관리 활동 이전에 시행한다.(교육일정은 변경 가능하다.)

6. 질 향상 및 환자안전 활동 지원

1) 인적 지원 : QI실 운영 및 QI 전담자 배치

2) 기술적 지원 : 필요시 QI 전담자 및 QI 활동 부서에 전산 및 교육 지원

3) 행정적 지원 : 한국 QI간호사회 및 한국의료질향상학회 기관 등록비 지원, 연수교육비 지원, QI 경진대회 포상금 및 대회 운영비 지원

7. 정보공유

1) QI 활동이 효과적으로 진행될 수 있도록 다양한 방법으로 정보를 공유한다.

2) 이러한 활동은 교육, 회의, 월스공지사항, 경진대회, 직원 게시판 등을 활용한다.

IV. 참고

1. 건강보험심사평가원. QI 따라잡기, 2010.

2. 한국QI간호사회. QI실무자에게 배우는 질향상 활동 지침서, 2010

입안자	규정관리위원장	
승인책임자	병원장	
서명일		