

우리나라 질 향상 접근전략의 과거와 현재

2013. 11. 8
의료기관평가인증원 황인선

목차

I.

의료의 질

II.

발자취

III.

의료 질 향상 접근 전략

IV.

의료 질 향상을 위한 대안

I.

의료의 질

의료의 질이란?

- 의료의 질은 다차원적 개념으로,

단 하나의 유일한 개념으로 정의할 수 없음
- 따라서, 의료의 질을 측정하고 평가할 수 있는

단 하나의 유일한 지표도 없음

의료의 질 – 의료의 질 향상을 위한 6가지 목표, Berwick, 2002 –

Safe

- 제공되는 의료서비스는 환자에게 안전해야 한다.

Effective

- 의료에 대한 과학과 경험은 의료전달의 기준에 맞춰서 적용되고 제공되어야 한다.

Efficient

- 의료서비스는 비용-효과적이고 낭비요소는 시스템에서 제거되어야 한다.

Timely

- 환자에게 제공되어야 할 서비스는 시의 적절하여 대기나 지연이 없어야 한다.

Patient centered

- 의료서비스 제공체계는 환자의 선호를 중시하여 환자중심으로 운영되어야 한다.

Equitable

- 모든 의료서비스는 모든 환자에게 형평하게 제공되어야 한다.

양질의 의료, 질 향상에 대한 시각

양질의 의료 : 현재의 지식 수준 및 가용 자원을 이용하여 환자의 건강에 미치는 편익을 최대화하고 위험을 극소화하는 합리적인 의료를 제공하는 것

- 관심 - 기술
- 최상의 진료 제공
- 최고의 진료 결과
- 기대 - 병원경영 개선 및 양질의 서비스 제공

의료공급자

- 관심 - 결과, 편의, 안락
- 만족도 증가 - 진료, 시설, 장비 등
- 기대 - 환자 안전 & 권리 확보

소비자

- 관심 - 비용/효용성
- 효율 진료 : 비용 > 결과
- 기대 - 지표에 대한 질 관리, 관련 정보 제공

정부

의료의 질 관련, 주요 흐름

- 일반 산업체에서의 품질 경영(QM, TQM) 영향
 - Quality Management의 중요성 인식
 - 객관적이고 체계적인 방법론 도입, 적용
- 건강보험 재정 증가로 인한 Volume 통제와 의료의 질 관심
- 의료인은 가능한 최선의 진료를 제공하려고 노력함
 - 의료인들의 자발적 노력을 통한 질 향상 유도
 - 자율적 노력이 부족할 때 사회적 압력과 개입 증가

우리나라 의료 질 향상의 필요성 대두

배경

- 전국민 보험 적용, 의료서비스의 충분한 양적 확대
- 의료서비스 관련 비용의 증가, 효율성에 대한 관심 증가
- 보험자, 공급자, 소비자의 질적 측면에 대한 관심과 욕구 상승

Quality 에 대한 관심 증가

- 우리 사회 전반에서의 흐름
 - 양적 성장보다 질적 내실화에 대한 관심과 욕구 증대

평가의 시대

- 의료기관이 제공하는 의료서비스의 질에 대한 다양한 외부 평가 도입
- 평가 결과에 근거한 소비자 의료기관 선택 - 의료기관의 생존과 발전에 중대한 영향을 끼침

병원에서의 질 향상 활동의 중요성

- 병원, 의료제공체계에 있어 가장 중추적인 역할을 하는 의료기관
- 병원단위 수준에서의 활동이 제대로 이루어져야만 국가적인 수준에서의 성과를 기대할 수 있음
 - 특히, 의료전문가들 특히 임상 의사들의 적극적인 참여와 주도 없이는 성공하기 힘들
- 의료의 질 향상의 성공 요건
 - 병원 & 의료인 – 자율적/자발적 질 향상 노력
 - 정부 – 여건 조성 / 지원
 - ✓ 병원에서 의료인의 자발적 질 향상 노력을 활성화할 수 있도록 유도

많은 나라에서 의료의 질 관리사업의 핵심은 병원 또는 지역수준에서 의료인들이 자율적으로 시행하는 사업이며, 정부는 이들의 활동을 제도적, 물적으로 지원하고 활동의 법적 근거를 마련하는 역할을 수행하고 있음



의료기관평가인증원
Korea Institute for Healthcare Accreditation



II.

의료 질 향상 접근 전략

의료 질 향상을 위한 정책의 다양한 접근방법

주체에 따라

- **외부 시행**(external evaluation)
- **정부기관**(health authority)
- **전문가 단체**(professional association)
- **내부 시행**(internal evaluation)
- **행정부서**(administrative body)
- **전문가**(profession)

방법에 따라

- **의료기관대상**
 - 진료비 지급거절(payment denial)
 - 신임(accreditation)
 - 유인(incentive)
- **제공자 대상**
 - 교육(education)
 - 환류(feedback)
 - 유인(incentive)
 - 자원사용이나 자격의 제한(restriction)
 - 참여(participation)

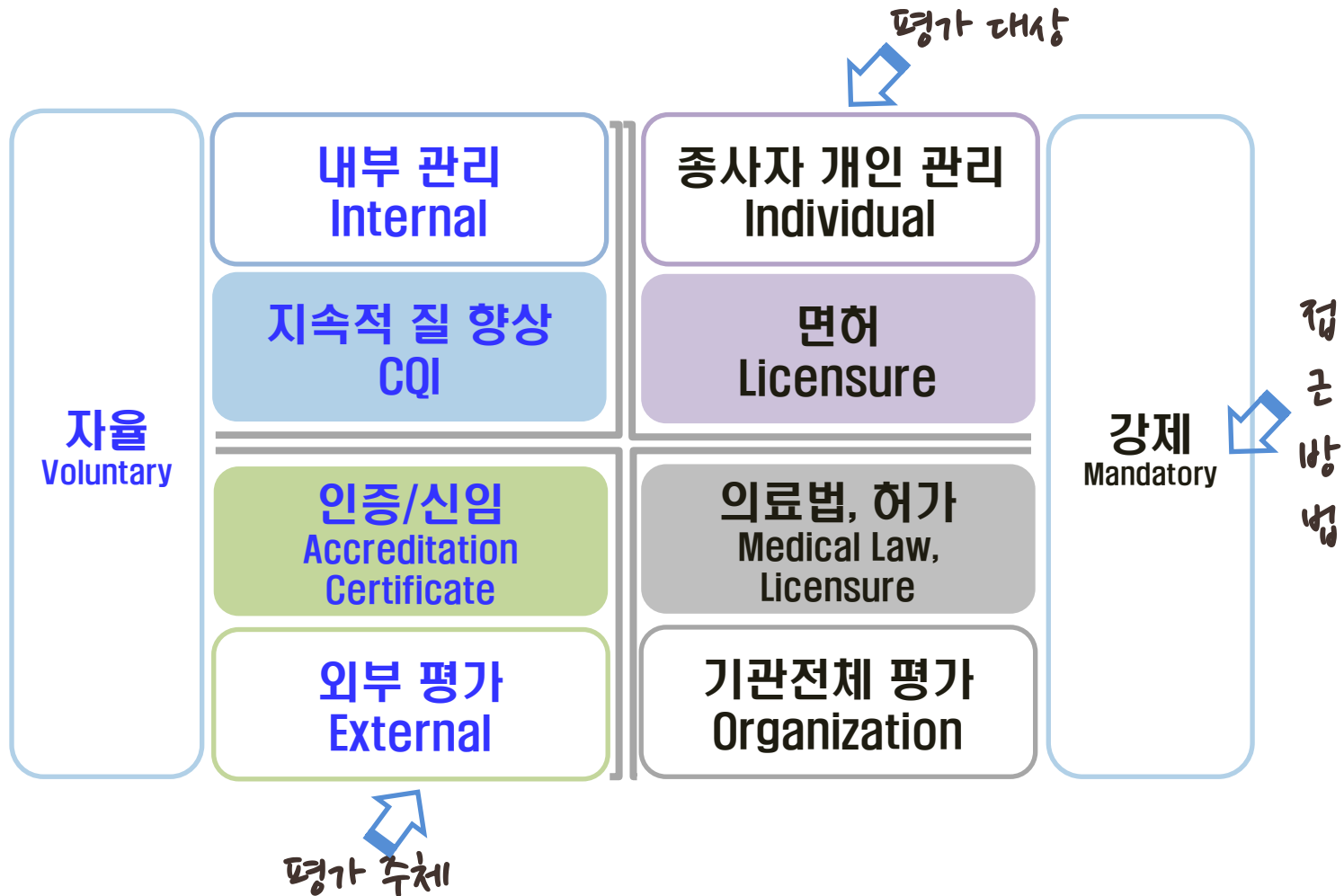
접근법에 따라

- **구조**(structure)
- **과정**(process)
- **결과**(outcome)

지향점에 따라

- **안전성**(safety)
- **효과**(effectiveness)
- **효율성**(efficiency)
- **환자중심성**(patient centeredness)
- **형평성**(equity)
- **접근성 및 지속성**(accessibility and continuity)
- **기술수준**(technical quality)
- **가용성**(availability)

의료 질 향상을 위한 정책의 다양한 접근방법



의료 질 향상을 위한 정책의 다양한 접근방법

- 대상주체(기관, 또는 의료인 개인)와 강제성 정도에 따라 다양함
 - **강제적 규제방안**
 - ✓ 법안, 면허 등
 - ✓ 기준 : 최소 기준 설정 - 국민의 건강권 보호라는 역할에 충실하도록 함
 - **자율적 방식**
 - ✓ 이상적 또는 적정기준을 목표로 설정
 - ✓ 지속적으로 개선하고자 한다는 점에서 기준 설정치가 다름
- **의료법, 허가, 면허 등의 정책**
 - 강제(규제)적 성격
 - 의료기관으로서의 최소기준의 질 관리 정책
- **인증제**
 - ‘평가주체’ 측면에서는 외부평가
 - ‘평가대상’ 측면에서는 기관에 대한 평가
 - ‘접근방법’ 측면에서는 자율적 성격

의료 질 향상에 대한 중요한 정책방안, 인증제도

- 의료기관의 성과를 평가함으로써 의료 질 향상을 유도하고 국민에게 양질의 서비스를 제공하기 위한 목표를 가진 제도
 - 특히 ‘환자 안전’ 을 가장 중요한 가치로 접근, 실질적 질 향상을 유도할 수 있는 가장 적절한 방안이며 공급자와 소비자가 동시에 공감하는 정책임
- 인증조사기준 – 환자 중심의 진료과정에 초점을 둠
 - 조사 세부항목을 나열하지 않고 포괄적으로 제시
 - 의료기관 스스로 질 관리를 지속적으로 수행하는지의 여부 평가
 - ✓ 명시적 기준은 평가가 용이한 반면 시설, 장비, 인력 등의 구조적 측면에 치우칠 우려가 있고 복잡한 의료의 본질적인 과정을 확인하기 어려움
- 인증제도를 운영하는 정부(일반적, 외국)의 정책 목표
 - 규제책이 아니라 의료기관의 자율적인 노력으로 실질적인 의료 질 향상의 성과를 얻고자 함
 - 정부, 이러한 목표를 달성하기 위한 지원방안 수립과 환경을 조성하고자 함
 - ✓ 인증제도에 대한 자원 지원, 인증기준의 개발을 위한 증거 수집, 필요한 법령·조례 마련 등

III.

발자취

우리나라 질 향상 활동의 발자취

의료이용 급증 → 의료기관간의 경쟁 심화

국민의 기대 향상 → 환자의 질에 대한 관심 증가

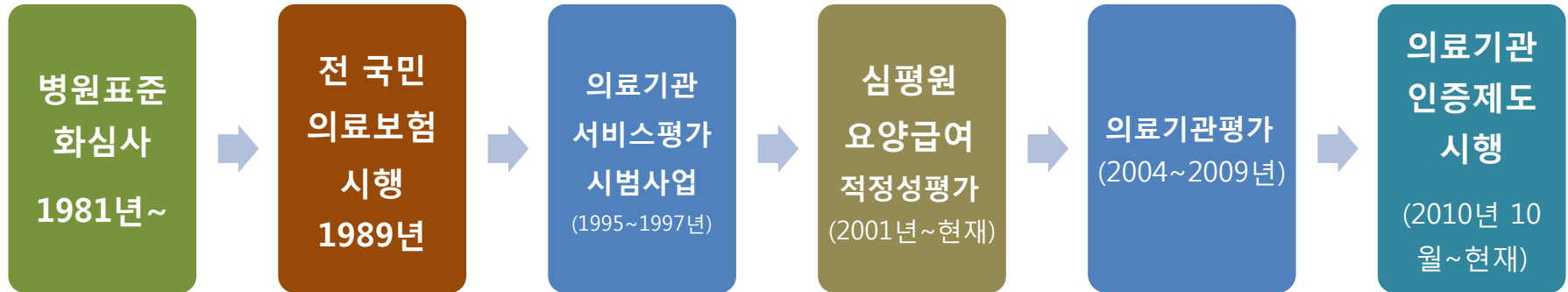
정부지원과 감독 강화



1994년 한국의료QA학회 창립 (2012년 한국의료질향상학회)

2000년 한국QI간호사회 창립

2000년 건강보험심사평가원 설립



의료기관서비스평가 (1995~1999년)

- 시범평가 실시 : 1995~2001년까지
 - 1994년 **의료보장개혁위원회 공청회** - ‘의료보장 개혁과제의 정책방향’ 제시
 - ✓ 대한병원협회, 대한의사협회, 분과학회 및 간호협회는 공동으로 병원표준화사업을 주관한 대한병원협회를 통해 제도 수정 보완하는 것이 타당하다는 의견 제시
- 시행 목적
 - 양질의 의료에 대한 국민의 욕구충족
 - 의료서비스에 대한 국민의 불만·불편요인 해소
- 평가내용 : 인력 및 시설 배치, 환자의 편의도 등
- 평가문항 : 서비스영역 집중
- 평가주체 : 한국보건산업진흥원의 전신인 의료관리연구원
- 접근 방식
 - 평가결과 서열화 방지와 질 향상을 위해 자율적 시행
 - 평가기준 및 평가방법을 보완하여 전문성 제고 시도
- 한계점 : 의료제공자 및 과정 관점에서 ‘질’ 을 반영하지 못함
- 결과 : 의료계의 호응 구하는데 실패

요양급여 적정성 평가 (2001년~현재)

목적 : 의료의 질 향상 및 비용부담의 적정화

국민

- 진료정보 제공
- 의료 선택권 강화

요양기관

- 인센티브 제도
- 자율적 질 향상 유도 및 지원

정부/ 보험자

- 평가결과의 정책 반영
- Value for Money 달성

의료기관평가 (2004~2009년)

- 시작 : 2004년, 1주기는 3년 2009년까지 지속(2주기 진행)
- 대상 : 300병상 병원
- 성격 : 강제평가
- 시행 : 정부
- 기준개발 : 한국보건산업진흥원
- 평가 진행 : 대한병원협회
- 긍정적 평가
 - 의료서비스에 대한 의료기관의 관심 제고
 - 서비스의 질적 수준 향상 등 일부 성과 달성

의료기관인증제 도입(2010. 6.29 ~), 배경

❖ 의료기관 평가에 대한 문제점 지속 제기, 평가제도에 대한 불신 가중

▪ 그 동안 제기된 의료기관 평가의 문제점

- 서열화된 평가결과 공개로 인해 의료기관간 과잉경쟁 발생
- 강제평가에 따른 의료기관의 일시·수동적 대응과 자발적 질 향상 동기 부재
- 기준 및 평가과정의 타당성에 대한 논란
- 전담조직 및 인력부재로 인해 전문성·객관성 미흡
- 평가제도의 사각지대 존재 (중소병원, 정신병원, 요양병원 등)
- 의료기관 관련 각종 정부평가가 중복적으로 시행됨

⇒ 국내 평가제도의 유명무실화로 인해 해외인증을 대안화함으로써 의료기관의 부담 과중

❖ 의료기관평가의 3주기가 시작되는 2010년에도 동일한 방식의 현행 평가를 지속 하는 것에 대한 정책적 실효성에 대한 의문 제기

❖ 평가제도의 문제점 해소 및 선진화를 위해 인증제로의 전환 추진

의료기관인증제도의 의의

목적	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 의료기관의 자발적 노력에 의한 지속적인 서비스 질 향상 ▪ 국제수준의 평가기준으로 환자안전 보장 강화 ▪ 인증결과 상시 공개를 통한 국민의 의료이용 편의성 향상
전문기관에 의한 평가	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 독립적인 비영리 인증전담기구 설립·운영 ▪ 평가의 전문성·공정성 제고
인증결과에 따른 행정적·재정적 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 의료기관의 자발적 참여 확대 유도 ▪ 인센티브 제공체계와 서비스 질 향상의 선순환 관계 형성
평가사각지대 해소	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 서비스 질 관리가 시급한 분야에 정책적 개입 - 의무인증제(요양,정신)
평가통합 추진	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 의료기관의 과중한 평가부담 완화 ▪ 평가기준 중복 해소를 통한 평가의 효율성 제고

국제수준의
인증제
도입으로
국민건강
보호

인증제 도입으로 인한 변화

1. 자율 인증제 도입
2. 대상 의료기관 확대 (과거 313개 의무평가 → 병원급 전체 2,679개)
3. 의료기관 자율신청 및 경비 부담
 - * 의무인증(요양,정신병원)-경비 국고보조
4. 인증 기준의 변화
 - * 시설, 장비, 인력 등 구조적 측면 → 서비스제공의 Quality와 Process중심
5. 공표 방식의 변화(Pass/Fail), 인증주기 변경(4년)
6. 인증 및 인증 취소 절차 보완 (이의신청과정 정비)
7. 인증의 공표와 활용
8. 인증전담기관 설립 및 각종 평가 통합 운영

IV.

의료 질 향상을 위한 대안

의료의 질 향상을 위한 정책 접근의 일반적 원칙

- 유인(인센티브)과 지원 중심
- 구조측면에서 시작하여 과정, 결과로 확대
- 자발적 사업을 중심으로 한 사업
- 목표가 확실하고 달성 가능성이 높은 사업 우선
- 기존 사업과 연계성이 높은 사업 우선 진행

의료의 질 향상을 위한 정책들

- 질 현황 조사(구조, 과정, 결과 측면)
 - 질 현황 파악을 위한 시범사업 실시
- 질 현황 발표
- 질 관리 및 향상을 위한 교육, 훈련
- 질 관련 대국민 홍보
- 병원신임제도의 강화
- 의사연수교육의 개선과 강화
- 병원단위 질관리사업의 강화와 지원
- 연구조직의 구성과 지원
- 질관리 전담기구의 설립추진 혹은 진료비 심사기구와의 연계
- 질관리 담당 행정조직의 정비
- 질관리를 지원하는 입법조치
- 일차의료와 외래에 대한 질 관리 강화

국가차원의 의료 질 향상관련 현황과 문제점

의료 질 수준에 대한 현황 파악이 미비

우리나라 의료 질 수준 파악을 위한 모니터링, 관리 체계 부재

의료 질 향상을 위한 국가차원의 구체적이고 포괄적인 전략 수립 어려움

자발적 의료공급자의 질 향상 유도 가능한 지원방안 및 정책 수단 부족

의료기관의 질 향상 활동의 문제와 해결방안 (1)

- 우리나라의 **질향상활동을 위한 인프라**는 의료기관유형간에 차이가 큼,
특히 중소병원의 질향상을 위한 인프라는
전담조직, 전담인력배치, 전문인력 양성 측면에서 매우 취약

다음과 같이 **정부차원의 지원**이 필요함

- QI 전담부서 및 인력배치를 위한 법적 제도적 장치 마련
- 전문인력 배치에 따른 보상체계 마련
- QI 전문인력 양성체계 구축 및 비용 지원
- 보고 학습시스템 구축 및 운영
- QI 체계 구축을 위한 컨설팅 서비스 운영

의료기관의 질 향상 활동의 문제와 해결방안 (2)

- 의료의 질을 평가할 수 있는 지표, 특히 결과지표의 개발이 미흡
국가 차원의 모니터링 및 결과공유 체계가 없음

이를 개선하기 위한 다음과 같은 체계를 구축해야 함

- 국가차원의 임상 질지표 모니터링 시스템 구축
- 자료 공유를 위한 포털 구축
- 의료기관의 질지표 모니터링 비용 지원
- 질 지표 모니터링 인력 양성
- 질지표 및 개선정도 우수기관에 대한 인센티브 부여

의료기관의 질 향상 활동의 문제와 해결방안 (3)

- 우리나라의 질 향상 활동은 의료기관의 자발적 참여 보다 평가를 통한 정부주도적인 면이 강하여
질 향상 활동에 대한 병원경영진의 리더십과 전사적인 참여가 미흡함
특히 대부분의 병원에서 의사들의 질 향상 활동 참여가 부족한 상황임

따라서, 이에 대한 개선방안이 필요함

- 국가 차원의 가시적인 질 향상 목표 수립
- 의료기관의 질 향상 노력이 경영 성과로 이어질 수 있도록 보상체계 확립
- 의료기관 인증에 참여하지 않는 기관에 대한 간접적 디센티브 적용
- 의료기관 인증기준에 미흡한 병원에 대한 컨설팅 서비스 제공
- 병원 경영진에 대한 QI 교육 시행
- 의과대학 교육과정에 QI교육 포함

의료기관의 질 향상 활동의 문제와 해결방안 (4)

- 질 향상 활동 업무 전담자가 수행하는 업무는 범위가 넓고 난이도가 높으나, 이러한 업무를 수행할 수 있는 인력을 양성하는 체계적인 교육시스템 전무
질 향상 활동의 좋은 성과를 기대하기 어려움.
- **질향상 사업의 성공과 성과향상을 위한 전문가 양성 방안 필요**
 - QI전문가 양성을 위한 QI 전문가 제도 법제화
 - QI 전문자격 취득을 위한 교육프로그램 운영
 - 질 향상 연구사업에 대한 병원 참여 확대 및 활성화

의료 질 향상에 대한 향후 전망

- 의료서비스 제공 과정 & 의료서비스의 핵심인력인 의료인 평가 강화
- 환자와 의료소비자의 적극적인 참여를 통한 의료 질 향상 강조
- 의료기관 종사자들 모두가 환자를 중심으로 한 협력, 팀웍을 발휘하는 노력이 있어야 의료기관의 성과가 향상될 것임
- 의료의 질, 그 중에서 **환자 안전**은 의료기관의 최우선 & 지속적 과제가 될 것임 (국제적인 추세)

감사합니다.