

심포지엄 : 병원내 QA 전담 조직의 운영과 발전 방안

QA조직의 운영과 발전 방향

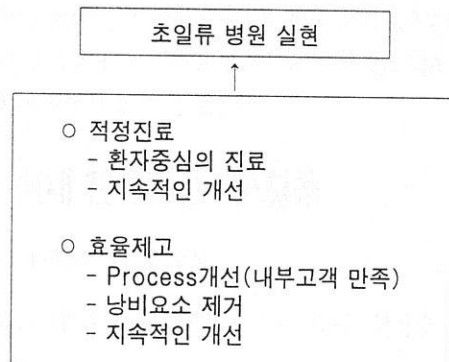
허 신 응
삼성의료원 QA팀

1. QA활동의 목표

1) QA활동의 전개

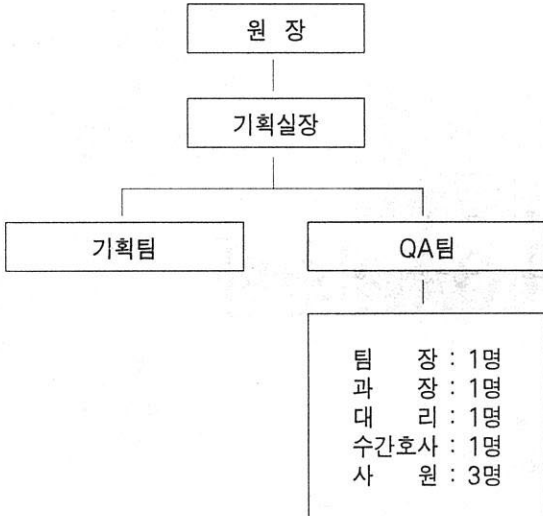
QA활동은 적정 진료를 통해 의료의 질을 향상시키고, Process개선으로 효율을 제고 시킴으로써 환자는 물론 내부 고객의 만족도를 향상시키고 나아가 진료 단위원가를 낮추어 병원경영 효율을 증대 시키는 것을 목적으로 함.

2) QA 목표



2. QA조직 및 업무

1) 조직



2) QA팀 업무

- QA활동 기획 및 지원
- 진료평가 지원
- CIS(고객 만족도) 관리(양케이트 조사)
- 제안관리

3. QA 활동

1) 개요

활동기간	활동내용
'94. 12. ~ '95. 6. :	7개 시범팀 운영(도입기)

'95. 7. ~ '95.12. :	33개팀 36개 과제 운영
'96. 1. ~ :	22개팀 운영
	진료과별 Peer Review
	과제 병행

2) 과제 선정 및 중점 활동분야

- 적정 진료를 위한 진료 표준화 과제
- 병원 차원의 개선사항
- 부서별 문제 해결을 위한 자율과제

4. QA과제와 발전방향

1) QA과제

- QA의 인식과 공감대 형성
- Top Down식 강력한 Leader Ship
- 의사의 참여와 직종간 협조
- 자율적 활동에 대한 Incentive 시행

2) 발전방향

- 고객 개념의 도입과 고객중심의 진료체제 구축
- CI(지속적인 개선) 개념의 확산과 조직문화 재편
- 직종간 이해와 협조심 재고



사람과 조직문화의 변화로 병원발전 유도