

패널토론 : 의료의 질 향상 무엇이 문제인가

# 의료의 질 향상 무엇이 문제인가?

박 현 주  
연세의료원 적정진료관리실

## A. 외부적 요인 (EXTERNAL CAUSE)

1. 정부 정책
2. 의료보험 제도

3. 보험 가입자(SUBSCRIBER)

4. 자원(RESOURCE)

## B. 내부적 요인 (INTERNAL CAUSE)

## 1. 의지(COMMITMENT)

지도급 경영자들은 진료 수행 과정을 개선시키기 위해 스스로의 강한 의지를 갖고 병원 운영에 임해야 할 뿐만 아니라, 스스로 판단하고 행동(action)을 취할 수 있는 힘을 일선 실무자들에게 주도록 하여야 함(empowerment). 또한 전 직원 모두가 고객의 요구와 기대를 파악하고 그것을 충족시키기 위해 끊임없이 노력하고자 하는 마음 가짐을 가져야 함.

## 2. 태도(ATTITUDE)

## 3. 자격(QUALIFICATION)

## 4. 기관의 관행(ORGANIZATIONAL CULTURE)

병원 당국은 어떠한 것이 적정진료(quality)인지를 규정 지어야 하며 이를 병원의 운영 목표(mission

statement)에 반영시키고 일단 설정된 목표는 시간과 예산을 과감히 투자하여 꼭 성취하도록 노력하여야 함.

Paradigm 타파(Shift)에 의한 과감하고 능동적인 변화의 추구도 중요.

## 5. 업무 지침(JOB DESCRIPTION)

## 6. 교육(EDUCATION)

병원을 위해서 Quality에 Priority를 두는 것도 중요 하나 병원 전체가 고객 중심(customer-focus)이 되어 운영되도록 전 직원의 재 교육 필요.

교육을 위한 교육자의 양성 및 적절한 교육 전달 체계 필요.