



:: QI우수사례

간호서비스 개선을 통한 수술환자의 만족도 증진

■ 팀구성 : 경희의료원 마취회복실, 마취통증의학과

I. 주제 선정 배경

의료계의 거대자본의 투입과 의료서비스 경쟁이 날로 심화되고 있는 상황에서 고객의 요구를 파악하여 필요한 것을 적절히 제공함으로써 만족도를 높이는 것은 필수적이라 하겠다. 이런 관점에서 수술 전후의 대상자들에게 불안요인과 불편요인에 대해 설문 조사를 시행하여 실제적인 요구들을 파악하고, 그 결과에 대한 고찰을 통해 만족도 증진을 위한 방안의 모색 및 지속적인 개선 활동이 절실히 필요하게 되었다. 또한 수술과 관련된 일련의 과정은 그것을 경험할 모든 대상자에게 위기인식을 느끼게 하는 사건으로서, 수술 결정 후부터 수술이 끝날 때까지 환자간 건강회복과 증진을 위해 간호사의 도움이 요구된다. 이와 같은 심리적 위기의 상황에서 증가된 간호 요구를 충족시키기 위한 최선의 간호서비스를 제공함으로써 수술 후 회복증진을 도모하고 간호의 질을 향상시키며, 고객의 만족도를 높여 본원의 유형·무형의 가치를 창출하는데 기여하기 위하여 QI의 주제로 선정하였다.

II. 활동 목적 및 목표

1. 목적

전신마취 수술 환자의 수술 전·후 및 회복까지의 과정에서 환자와 보호자에게 정보제공과 교육 및 정서적 지지의 강화를 통해 간호서비스의 질을 향상시켜 만족도를 증진시킨다.

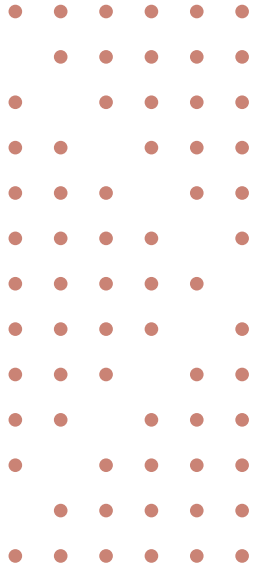
2. 목표

- (1) 자체 제작한 불안요인과 불편요인에 대한 설문지를 통하여 나타난 수술 환자의 만족도를 67.3점에서 80점 이상으로 증가시킨다.
- (2) 수술환자와 보호자에게 필요한 수술 및 마취에 대한 정보제공을 위해 교육 자료를 개발한다.
- (3) 간호 인력의 친절교육을 통해 간호서비스의 질을 향상시킨다.

III. 현황 파악 및 문제점 분석

1. 수술 환자의 간호 만족도에 대한 설문 조사

- (1) 조사기간 : 2005년 4월 2일~20일
- (2) 조사대상 : 산부인과, 이비인후과, 정형외과, 외과병동에 입원환자로, 수술 후 입원기간이 7일 이상인 전신마취 수술환자 중 각성이 잘 되고 의사소통이 가능한 환자 107명
- (3) 조사방법 : 설문조사



(4) 조사결과

문항	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	총점
점수	6.4	6.1	7.2	7.2	5.6	7.5	6.6	7.2	7.2	6.4	67.3

⇒ 문제 해결의 우선순위를 정하기 위해 점수화하였으며 10문항으로 구성되어 100점 만점으로 하였고, 그 결과 수술환자의 만족도 총점은 67.3점으로 나타났다.

순위	문제점	유사항목	점수
1	수술과 마취에 대한 사전 정보교육이 부족하다.	1, 5, 10	6.1
2	수술환자에 대한 정서적 지지가 부족하다.	2, 9	6.7
3	수술 후 추위와 통증으로 너무 힘들었다.	3, 7, 8	7.0
4	수술 현황판 관리가 정확하지 않다.	4, 6	7.4

〈 설문 문항 유사항목 분류별 점수 〉

2 문제 도출

설문조사 결과의 만족도 점수가 낮은 문제 순으로 우선순위를 결정하였다.

(1) 수술과 마취에 대한 사전 정보교육이 부족하다.

- 수술과 마취에 대한 환자 교육 자료의 부재로 일괄된 교육의 도구가 없고 마취에 관련된 정보 교육을 받을 기회가 부족하다.

(2) 수술환자에 대한 정서적 지지가 부족하다.

- 수술실 입실에서 회복실 퇴실까지의 과정 동안 낮은 환경과 수술에 대한 불안감이 크고 의료진에 대한 의존도가 높는데 반해, 상황별 적절한 응대법의 표준화와 훈련 부족으로 인해 정서적 지지가 부족하다.

(3) 수술 후 추위와 통증으로 힘들었다.

- 장시간의 수술이나 수술부위의 노출로 인해 회복과정 중에 심한 추위를 느끼고, 수술로 인한 통증에 대한 의료진의 인식이 낮다.

(4) 수술 현황판 관리가 정확하지 않다.

- 여러 수술실들의 수술시작과 종료 및 회복실 입실이 동시에 이루어지는 경우, 현황판의 입력과 전환이 지연되어 신속하게 상황을 전달하지 못할 때가 있다.

IV. 활동 내용

1. 활동기간 : 2005년 3월 ~ 11월

2. 활동 방법 및 내용

(1) 수술과 마취에 대한 사전 정보 교육 제공

1) 수술과 마취에 대한 환자 교육 자료 개발

- ① 환자에게 필요한 수술 전 교육의 초안 작성함
- ② 수술 전 교육 자료 수집
- ③ 교육 자료에 필요한 사진 촬영 및 포토샵 작업수행
- ④ 교육 자료의 ppt, 슬라이드 작업
- ⑤ 교육 자료를 마취 회복실 홈페이지에 게재

⇒ www.anesthesia21.com/cqi 또는 경희의료원 마취회복실
홈페이지 “궁금해요” 선택

⑥ 병동에 배포할 ppt, 슬라이드 교육 자료를 유인물로 제작

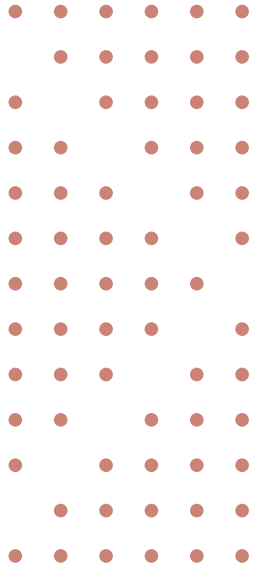
2) 수술환자 및 보호자에게 수술 전 교육 시행

- ① 마취회복실 홈페이지에 교육자료 게재를 홍보함
- ② 교육 자료를 산부인과, 이비인후과, 정형외과, 일반외과 병동에 비치함
- ③ 병동 간호사에게 교육 자료를 설명하고 협조를 구함
- ④ 익일 수술 예정환자의 병실을 방문하여 일대일교육을 시행함

(2) 수술 환자에 대한 정서적 지지 강화

1) 상황별 특성에 맞는 친절 매뉴얼 개발 및 간호사 교육

- ① 간호사의 환자에 대한 「친절도 자가 평가용 체크 리스트」를 제작
- ② 마취회복실의 친절매뉴얼 「수술실과 회복실의 환자 응대법」개발
- ③ Conference 시간에 친절 매뉴얼을 교육하고, 매일 업무시작 전에
주간호사의 지도하에 환자 응대법을 훈련하고 있음
- ④ 「친절에 관한 14개의 표어」를 제작하여 각 수술방과 회복실에 게시
- ⑤ 친절도 자가 평가 실시



2) 면담 조사를 통해 수집된 환자와 보호자의 요구 해결

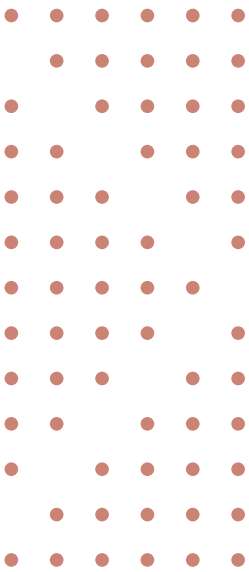
① Conference 시간에 수술 전후의 대상자들에게 불안요인과 불편요인에 대해 면담한 내용을 설명하고 다음과 같은 해결방안을 마련하고 시행함

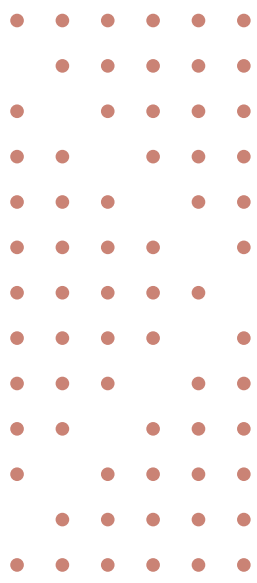
- “의료진의 응답이 불쾌하였다”
→ 모든 간호사가 환자 옆에서 사적인 대화를 삼가도록 함
- “따뜻한 말로 환자를 안심시켜 주세요”
→ 각 수술 방 담당 간호사가 지정된 수술실 앞에 대기 중인 환자에게 불편사항을 물어보고 관심을 표현하며, 환자를 홀로 방치하지 않는다.
- “환자에게 좀 더 적극적이고 잘해주었으면 좋겠다”
→ 회복실에서 : 환자가 요구하기 전에 먼저 “춥진 않으세요?”, “많이 아프세요?”, “입이 마르진 않나요?”라고 물어본다.
→ 수술실에서 : 마취 시작 전에 인사, 자기소개, 신체에 부착할 기구들을 설명하고 마취준비를 한다.

(3) 수술 후 회복실에서의 추위와 통증에 대한 관리 강화

1) 수술 및 회복 중인 환자를 면밀히 관찰하고 보온용품을 효과적으로 사용하여 추위를 최소화 함

- ① 회복실에서는 아침 8시와 12시에 간호조무사가 수술 스케줄에 맞춰 온포 수량을 확보한 후 간호사가 확인함
수술실에서는 담당 간호사가 지정된 수술실 앞에서 대기 중인 환자에게 추운지 먼저 물어 보고 온포를 덮어줌
- ② 환자가 회복실에 입실한 즉시 추위를 느끼는지 확인하여 담요를 덮어주고 미리 세팅해놓은 온풍기를 적용함
- ③ 담당 간호사가 수술 시간이 2시간 이상 예상되는 경우 Fluid warmer를 적극적으로 활용하며, 수술종료 시에 수술방의 에어컨이 꺼져있는지 확인하고 정지시킴

<p>2) 환자의 통증 정도를 파악하고 즉각적이고 적극적인 대응을 통해 통증을 최소화 함</p> <p>① 시간호사가 환자 이동시, x-ray 촬영 시, 병실 침상으로 이동시 통증이 증가하지 않도록 조심스럽게 이동차를 움직이도록 보조수를 재교육 함</p> <p>② 마취 회복실에서 체위로 인한 불편감을 사정하고 제작된 체위 변경용 베개(50×30×10cm)를 이용하여 편안한 체위를 만들어 줌</p> <p>③ 통증완화를 위한 이완요법(심호흡법)과 손 마사지 방법을 회복실에 제시하고 간호사가 동료 간호사에게 교육한 후 환자에게 적용함</p> <p>(4) 효율적 수술 현황판의 관리를 통해 신속, 정확한 수술 관련 정보 제공 노력</p> <p>1) 수술시작, 수술종료, 회복실 입실 등의 상황을 현황판의 신속한 화면 전환을 통해 보호자에게 정확한 수술현황정보 제공</p> <p>① 수술실 입실 시 담당 간호사가 현황판에 '수술 중' 으로 표시되어 있는지 확인</p> <p>② 회복실에 입실한 즉시 senior 간호사가 현황판에 회복 중으로 표시되어 있는지 확인</p> <p>③ 병실로 이동시 보조수가 현황판을 '병실 이동' 으로 변경·구두보고 하며, 간호사 확인 후 출발</p> <p>2) 수술 현황판 운영에 대한 보호자의 불편사항 면담조사 및 외부병원 실태 조사 실시</p> <p>① 본원 수술 대기실에서 보호자 20명을 대상으로 수술 현황판의 불편한 점과 개선할 점을 면담함</p> <p>② 타병원의 수술 현황판 및 수술 대기실 관리 실태를 파악하기 위해 6개 병원을 탐방하여 조사하고, 마취통증의학과, 마취회복실 및 수술부에 결과 보고 발표 및 주요 회의 안건 상정</p> <p>3) 면담 조사를 통해 수집된 환자와 보호자의 요구 해결</p> <p>① "회복실에서 환자가 너무 오래 있는 것 같아 상태가 안 좋은 건지 불안하다"</p>	
--	---



→ 회복실에서 1시간 이상 지연될 경우 미리 병실로 전화해 주거나 직접 알려줌

② “답답한데 물어볼 데가 없어요.”

→ 보호자가 궁금한 사항이 있는 경우 회복실로 전화할 수 있도록 수술실문 앞에 안내문 게시

(5) 개선활동 후 수술 환자의 간호 만족도에 대한 설문조사 실시

1) 10월 31일 ~ 11월 5일까지 산부인과, 이비인후과, 정형외과, 일반외과 병동을 방문하여 수술 후 입원기간이 7일 이상인 전신마취 수술환자 중 각성이 잘되고 의사소통이 가능한 환자 50명을 대상으로 전신마취 환자의 수술 전·후 및 회복까지의 과정에 대한 개선활동 후 설문조사를 실시함

2) 설문조사결과 개선활동 후 수술 환자의 만족도 평균점수는 81.4점으로 14.1점 증가한 것으로 나타남

문항	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	총점
점수	8.3	8.5	7.9	8.4	8.6	7.7	7.9	8.2	7.8	7.9	81.4

〈개선활동 후 설문 결과〉

V. 활동 결과 및 분석

1. 환자 설문 조사(107명)를 시행한 결과 불만요인이 크게 4가지(문제 1~4)로 분석되었고, 만족도 점수는 67.3점으로 나타났다.
2. 상황별 특성에 맞는 친철 매뉴얼 개발 및 간호사 교육을 시행하고, 수술과 마취에 대한 환자 교육 자료를 개발·제작 하여 병동에서 교육 자료로 활용할 수 있도록 하였고, 마취회복실 홈페이지에 게재하여 언제든지 환자 및 보호자가 정보를 제공받을 수 있도록 하였으며, 통증완화를 위한 이완

요법과 전환 요법으로 심호흡의 격려와 손 마사지를 적극 시행함으로써 향상된 간호 서비스를 제공할 수 있었다.

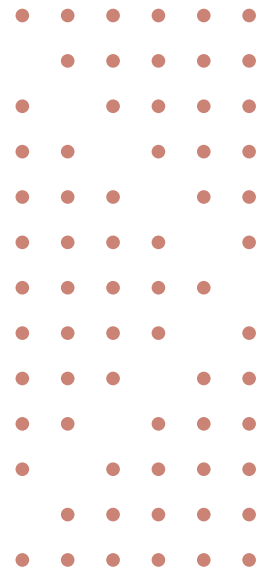
- 3. 정확한 수술 현황판 관리를 위해 '수술시작, 수술종료, 회복실 입실' 등의 상황에 대한 화면 전환을, 업무 분담을 통해 시행함으로써 보호자에게 신속한 정보를 제공할 수 있었다.
- 4. 이상의 활동으로 실시한 설문 조사(50명)에서 만족도 점수가 67.3점에서 81.4점으로 14.1점 향상되었다.

VI. 결론 및 향후 추진 계획

1. 결론

환자를 대상으로 불안요인과 불편요인에 대한 설문조사를 통하여 나타난 요구도를 분석하여 도출된 4가지 문제해결을 위해 친절 매뉴얼과 수술 전 정보제공을 위한 교육 자료를 제작하였다. 또 회복실에서의 추위와 통증 완화를 위한 직접간호를 제공하였으며 효율적인 현황판 관리를 위해 업무를 지정·분담하였다. 이와 같은 활동을 통해 만족도가 67.3점에서 81.4점으로 14.1점 향상되어 본 활동의 목표를 달성하였다. 이를 통하여 만족도를 유지하고 더욱 높이기 위해서는 간호사의 환자에 대한 공감(empathy) 기술의 향상을 위한 교육과 직원 상호간의 피드백이 필요함을 인식하게 되었다. 또한 제공된 간호 활동이 지속적으로 유지될 수 있도록 구조화된 간호프로그램의 개발 역시 연구되어야 한다. 그리고 제작된 교육 자료를 이용한 환자의 방문 교육에서 불안감 감소에 높은 효과를 보였으나 지속적인 마취 회복실 간호사의 방문 교육에는 한계점이 있었다. 또한 설문 조사에서 나타난 바와 같이 대기실의 협소문제와 현황판의 미비점을 보완할 수 있는 시스템 개발 등의 구조적인 문제해결을 위한 노력이 절실히 요구된다고 하겠다.

마지막으로 환자 및 보호자 면담을 통해 나타난 문제 중 본 활동에서 다루지 못



한 문제들 또한 가치 있는 자료로 적극 고려함으로써 지속적인 해결 방안을 모색하여야 할 필요가 있다고 사료된다.

2. 향후 추진계획

- (1) 효과적인 교육을 위해서 병동에서도 쉽게 교육 자료를 이용할 수 있도록 필요한 부서에 배포하고, 홈페이지 등을 홍보할 예정이다.
- (2) 마취회복실 홈페이지의 담당자를 두어 Q&A에 대해 주기적이고 성의있는 답변을 하도록 한다.
- (3) 간호사의 환자에 대한 공감(empathy)기술의 향상 교육을 위한 프로그램을 마련하고 직원 상호간의 피드백을 위해 파트너십을 개발하여 제공된 간호 활동이 지속적으로 유지될 수 있도록 한다.
- (4) 주기적인 모니터링을 위해 6개월마다 설문 및 만족도 조사를 시행하고 병동 집담회 시간에 결과를 공유하며 발전된 개선방안을 마련한다.
 - ① 설문조사 도구를 보완하여 타당도를 높이고 만족도를 낮게 하는 요인에 대해 구체적으로 조사할 예정이다.
 - ② 매일 아침 시행하고 있는 상황별 응대법의 내용을 더욱 구체적으로 개발하고, 심상·이완 요법 등을 이용한 간호활동의 적극적 개발로 간호의 질을 향상시킨다. **KHA**