

JCI(Joint Commission International) 인증 경험

Experience in Joint Commission International Accreditation

- 정재복, 이환모, 천자혜 -

교신저자 천 자 혜

세브란스병원 적정진료관리실

■ jhchun@yuhs.ac

사가 의료기관과 계약 체결의 최우선 요구 조건으로 제
시할 만큼 높은 신뢰도를 갖고 있다. 또한 환자들이 의
료기관을 선택할 때 가장 기본적으로 확인하는 사항이
The Joint Commission 인증 여부이다. 2008년 1월 현재
JCI 인증을 받은 의료기관은 유럽, 아시아, 아프리카 등
세계 약 30개 국가의 150 여 개의 의료기관이다.

I. 서론

세브란스병원이 국내 최초로 국제의료기관평가위원
회(JCI, Joint Commission International)의 인증을 받
았다. JCI는 미국 의료기관의 의료 수준을 평가하는 비
영리법인 The Joint Commission 이 1994년 세운 국제기
구로 의료기관 평가로는 국제적인 신뢰도가 높다. JCI인
증은 전 세계의 의료기관을 대상으로 엄격한 국제 표준
의료서비스 심사를 거친 의료기관에게 발급하는 인증
제도이다. JCI인증을 받기 위해서는 환자의 안전과 양
질의 의료서비스 제공을 목적으로 환자가 병원에 들어
서는 순간부터 퇴원까지 치료의 전 과정을 13개 분야 약
1,000 여 개 항목에 걸친 세밀한 평가를 받아야 한다. 국
제사회에서 JCI인증은 의료서비스의 글로벌 스탠더드
로 인식되고 있다. 진료과정에서 발생할 수 있는 위험을
예방하고 개선해 환자의 안전은 물론 의료서비스의 질
적 보장까지 체계적으로 관리되지 않으면 인증을 받을
수 없기 때문이다. 미국 내 의료기관을 평가하는 The
Joint Commission에는 전체 의료기관의 95%인 약 2만
여 의료기관이 인증을 받고 있으며, 미국 민간 의료보험

세브란스병원은 2007년 5월 미국 시카고에 본부를 두
고 있는 JCI로부터 인증을 받았다. 국내 처음으로 국제
표준 의료서비스 심사를 통과하여 인증을 받아 국내에
도 해외의 우수 병원들과 경쟁할 수 있는 동일한 환자치료
의 조건을 갖추게 되었다. JCI는 세브란스병원을 2006년
3월부터 2007년 4월까지 평가한 결과 우수한 시설과 함
께 병원 직원들의 적극적인 노력으로 환자의 안전과 의
료서비스의 체계화에 큰 진전을 이뤄 국제 표준의 의료
서비스를 제공할 수 있는 의료기관으로 인증하였다. 향
후 글로벌 스탠더드를 전략으로 계획하고자 하는 의료
기관은 필수 요건으로 준비해야 할 것으로 사료된다.

1. JCI 인증의 정의와 그 이익

인증 과정은 자발적으로 이루어진다. 인증(Accredi-
tation)은 해당 기관이 건강 관리의 질을 향상시키기 위
한 필요사항을 충족시키는지 결정한다. 인증은 의료

기관이 가시적 공약을 가지고 환자 관리의 질 향상, 안전한 환경의 보장, 환자와 직원들의 위험을 줄이기 위한 끊임없는 노력을 하도록 도와준다.

2. JCI와 The Joint Commission의 관계

JCI는 The Joint Commission의 소속 기관으로 비영리 법인이다. 1994년 비영리 컨설팅 자회사인 Quality Healthcare Resources와 The Joint Commission은 국제적인 교육과 컨설팅을 제공하기 위하여 JCI(Joint Commission International)를 설립하였다. JCI본부는 미국 시카고에 있으며 2000년에 첫 국제 표준을 출간하고 첫 국제 인증을 시작하였고, 2008년 세 번째 표준을 출간하였다. JCI의 사명은 세계적으로 인증 서비스를 제공하여 국제 공동체 안에서 건강관리의 질을 향상시키는 데에 있다. The Joint Commission과 그 전임자적 기관은 건강 관리 서비스의 질과 안전성을 향상시키기 위하여 약 80여 년 동안 헌신해 왔다. The Joint Commission은 오늘날 미국 내에 있는 건강관리기관에 대한 가장 큰 인증기관으로서 자발적인 인증과정을 통하여 수많은 건강 관리 프로그램을 실행하였다.

3. JCI의 목표와 목적

JCI 인증은 건강관리에 대한 표준 평가에 대하여 증가하는 세계적인 요구에 의해 마련되었다. 목표는 국제적 공동체의 표준을 기반으로 하며 의료기관평가에 대하여 객관적인 방법을 제공하고자 함이다. 이 프로그램의 목적은 국제적 합의에 기반을 둔 표준과 지침들을 적용함으로써 기관의 연속적이며 지속적인 개선의 실행을 도모하기 위함이다. 인증 서비스는 지역적 요구에 적응

가능한 표준의 국제적 체계에 바탕을 두고 있다.

JCI 프로그램의 간략한 개관은 다음과 같다.(1)

- JCI 표준은 국제적 합의를 통해 만들어졌으며, JCI 표준이 인증 프로그램의 기반이 된다.
- 표준의 기초를 이루는 철학은 질 관리와 지속적인 질 개선의 법칙에 기반을 둔다.
- 인증 절차는 한 나라의 법적, 종교적, 문화적 요인들에 적합하게 짜여져 있다.
- 현장 조사팀 구성과 평가 일정은 그 기관의 규모와 제공되는 서비스의 유형에 따라 달라진다. 예를 들어, 큰 교육기관을 겸한 병원의 경우 의사, 간호사, 행정가들이 5일 ~ 10일 조사하며, 작은 규모의 지역이나 지역사회 병원의 경우 3일 ~ 5일 정도 조사한다.
- JCI 인증은 타당하며 신뢰할 만하며, 객관적이다. 조사과정에서 발견된 것들에 대한 분석에 기초하여 인증위원회는 최종 인증 결정을 내리게 된다.

4. JCI 표준(Standard) 매뉴얼의 사용

JCI의 국제적 표준 매뉴얼은 다음과 같이 사용될 수 있다.(2)

- 의료서비스들의 질과 효율성 관리를 위한 지침을 제공한다.
- 효율적이고 효과적인 의료기관의 관리를 도모한다.
- 건강관리 기관의 중요한 기능들을 검토한다.
- 기관에 요구되는 JCI 인증에 필수적인 표준들을 의한다.
- 표준의 이행 기대치 정도와 의미 진술에서 나타나는 부수적 요건들을 검토한다.

- 병원에 적용되는 JCI 표준들과 The Joint Commission의 표준, 다른 질 평가 및 보상 프로그램의 표준과 기준들의 관계를 안다.
- 인증 정책과 절차, 인증 과정에 대하여 알 수 있다.

평가시 주요 사항에 대한 몇 가지 논점들은 다음과 같다.

- 환자의 안전에 대한 논의를 명확하게 강조하는 질 관리
- 환자들에게 영적, 종교적 요구가 있을 때에 환자를 돕는 방법
- 새로운 통증 관리 표준
- 생의 마지막 단계에서의 돌봄에 관한 새로운 표준
- 급성 관리가 필요한 환자들을 위한 의사들의 매일 재평가
- 의식하 진정 및 중증 진정하 환자 관리
- 임상 서비스를 위한 부서 수준의 계획 목록
- 직원들을 위한 심폐소생술 훈련
- 정책과 절차

II. JCI 평가 후 변화

1. 병원감염률 감소 활동

의료기관이 감염관리 예방 및 관리 프로그램을 실시하는 목적은 환자와 직원, 자원봉사자, 학생, 방문객에 대한 감염 위험성을 파악하고 이를 줄이려는 데 있다. 감염 관리 프로그램은 기관의 지리적 특성, 환자의 수, 환자의 인구학적 특성, 임상 활동의 영역과 직원의 수에 따라 기관마다 다를 수 있다. 감염관리를 위한 주요 활

동은 다음과 같다.

- 보호장구(Eye Protector; Goggle, Face Shield 등) 착용 의무화
- 수술실 양압 시스템 구비: 수술실 내부 공기 밀어내며 외부 공기 유입 차단
- One Way System의 중앙소독실: 오염지역에서 청정지역으로 한 방향으로만 이동
- 손위생 관리: 침상마다 손소독제 비치, 자동 센서 수도꼭지 사용, 일회용 종이타올 사용 등
- 위생관리인의 감염관리: 고무장갑이 아닌 일회용 장갑 사용 또는 맨손 작업
- 눈 세척 구역(Eye Wash Station) 구비: 눈에 이물 질 들어간 경우 눈 세척

2. 병원 환경 및 시설 안전

의료기관은 환자와 가족, 직원과 방문객에게 안전하고 기능적이며 지지적인 시설을 제공해야 한다. 이 목적을 달성하기 위해서는 물리적 시설과 기타 장비에 대한 관리 및 인적 자원에 대한 관리가 효과적으로 이루어져야 한다. 다음과 같은 사항에 초점을 두었다.

- 안전관리 코드: 위기 상황시 체계적인 대처를 위한 암호코드 체계 마련
- 의료장비 체계적 관리: 고위험군/저위험군 분류를 통한 체계적 점검
- 병원 내 화재 예방 활동 및 화재 대피 시뮬레이션
- 전기용품의 안전성 확보: 병원 내 모든 전기 장비 안전점검 실시 후 안전필증 부착
- 냉장고 온도 확인: 검체용, 약품용 냉장고 온도계 설치, 주말점검을 위한 전자온도계 및 자동온도계

측기 설치

- 병원 내 응급환자 진료 강화: 외래, 검사실까지 구급카트 확대 비치, 소아 응급환자를 위한 Broselow Tape 구비

3. 국제 기준의 진료 Standard-Critical Pathway

정착

의료 질 관리는 환자와 직원으로 하여금 지속적으로 위험을 감소시키는 데에 중요한 역할을 한다. 그러한 위험은 임상 과정과 물리적 환경 모두에서 발생할 수 있으므로 수준 높은 양질의 의료 서비스를 제공하기 위한 다양한 활동이 필요하다.

- 뇌졸중 환자를 위한 BEST(Brain salvage through Emergent Stroke Therapy) 프로그램: 뇌졸중 환자 병원 도착부터 혈전용해치료술 시행까지 45분으로 단축
- 심근경색 환자를 위한 FIRST(Fast Interrogation Rule for ST elevation Myocardial Infarction) 프로그램: 급성심근경색 환자 병원 도착부터 혈관중재술까지 60분으로 단축
- Same Level of Care: 요일과 시간에 상관없이 언제 어디서나 동일한 진료받도록 교육 강화, 일관된 지침 정립
- 심폐소생술 교육: 심폐소생술 교육·훈련센터 개설, 전 직원 CPR 교육

4. 사회 공적기능의 강화

의료기관은 기관의 사명을 숙지하고 사명을 이행하기

위한 노력을 해야 한다. 효과적인 리더쉽은 기관 내에서 개개인의 다양한 책임과 권위를 이해하고, 이러한 개인들이 협력할 수 있는 방향을 파악하는 것으로부터 시작되며, 국가 법규 이행, 지역사회 인구 집단에 대한 기관의 책임 수행의 의무를 지닌다.

- 지역사회의 대규모 재난재해 대비 모의훈련: 자연재해, 대형사고, SARS 발생 등에 대비한 모의훈련 매년 실시

III. 평가 방법

1. 현장 조사 방법

JCI 조사자는 예정 일자에 준비된 안전에 따라 기관을 방문한다. 조사자는 조사 기간 중에 어떠한 직원과도 면담을 요청할 수 있으며, 일정 상에 없더라도 해당 기관의 어떠한 현장을 방문할 수도 있으며, 추가적인 정보를 요청할 수 있다.(3) 해당 기관은 조사자들과 협력해야 하는 의무를 가지고 있으며 당 기관과 기관의 표준 이행 정도에 대한 정확한 정보를 제공해야 한다. 요청된 정보에 대한 지연은 비협조로 간주될 것이며, 인증 과정의 조기 철폐를 야기할 수 있다. 조사 기간 중 조사자들이 스스로 판단하기에 환자 및 직원의 위협이 될 만한 상황을 발견하게 되면 이를 기관의 최고 경영자와 JCI에게 보고한다. JCI는 조사를 지속 혹은 중단 여부를 결정하며 관련 공공기관에 보고해야 할 필요가 있는지를 결정하기도 한다.

2. 조사의 비용

조사비용은 의료기관 서비스의 규모와 형태, 조사자의 수, 조사기간과 건강관리제공 장소의 숫자, 침상 수 등을 포함한 몇 가지 요소들을 기반으로 비용을 결정한다. 결정된 비용은 의료기관이 부담하며, JCI 본부의 행정 담당자로부터 의료기관의 평가 담당자에게 이메일과 문서로 보낸다. JCI는 해당 기관과 상의하여 가장 효율적인 조사자들의 수와 조사 기간을 결정하게 된다. 조사자들이 보고하기 위해 준비하는 시간도 조사 기간에 포함된다. 뿐만 아니라 추후 추적 조사에 대한 경비도 의료기관에서 부담한다. 의료기관은 조사자들의 모든 이동 경비를 부담해야 하며, 이동 경비란 교통비(항공운임, 기차운임, 자동차 운임)와 매일 일정한 숙박, 매끼 식사와 부수 비용에 대한 경비를 포함한다.

3. 인증 결정 과정

인증위원회에서 평가팀의 결과에 바탕을 두어 인증 결정이 이루어진다. 인증 상태에 대한 결정이 내려지기 전에 기관은 추적조사 조건을 해결해야 한다(예를 들면, 방문 추적은 위원회가 인증 상태를 결정하기 이전에 이루어져야 한다). 인증 결정은 적용 가능한 표준들과의 미진술들에 대하여 조사 기간에 수집된 이행 수준 정보에 기초해서 내려진다. 각각의 표준은 “완전히 이행됨”, “부분적으로 이행됨”, 혹은 “이행되지 않음”으로 기록된다. 이행되지 않은 기준들에 대해서는 요구되는 추적 조사 활동이 있으며, 부분적으로 이행된 표준들에 대해서도 추적 조사 활동이 있을 수 있다. 인증 결정은 ‘공식 인증 결정 보고서’와 인증 조사 과정에서 발견한 점들과 추적 조사의 결과와 함께 해당 기관으로 우편 통보된다.

4. 조사 결과와 관련된 개선과 보고의 절차

조사 과정을 통하여 의료기관이 모든 표준을 스스로 달성할 수 있도록 요구한다. 만족할 만한 개선정도의 보고는 추적 조사와 수기 보고서, 혹은 둘 다를 통해서 이루어진다. 추후 조사나 추후 조사의 유형에 대한 시간의 범위는 인증 위원회의 규율에 의하여 결정되며, 이는 전체 인증 조사 과정의 결과에도 적용된다. 추후 조사에 요구되는 모든 조건들이 달성된 후에야 기관은 인증을 받을 수 있다.

IV. 결과의 활용

JCI 인증을 유지하기 위해서는 3년마다 평가를 받아야 한다. 표준에 대한 유지 관리를 위해 3년 동안의 기록 및 데이터를 근거로 한다. 각 표준의 항목을 측정할 수 있는 항목(Measurable Elements)은 평균 90%의 이행을 준수하여야 한다. JCI는 평가위원의 평가 보고서를 분석하고, 위원회를 개최하여 논의 후 인증 결정을 확정하여 의료기관에 최종 통보한다. 이 과정은 평가 후 60일 이전에 통보하며, 이의 신청이 있을 경우는 10일 이내에 이의 신청하여야 한다.

최근 많은 의료기관이 글로벌 의료기관을 새로운 목표로 내세우고 있다. 이는 정부가 추진하고 있는 의료 시장 산업화에 부응하고 의료시장 개방을 앞두고 있는 시점에서 해외시장 공략을 위한 최우선 과제로 설정되었다. 국제경쟁력 확보를 위해서는 무엇보다 해외의 공신력 있는 의료기관평가가 필수 조건이 되었다. 이러한 준비 과정으로 관련 실무진을 해외에 파견하여 연수교육을 시키고, 시장조사를 통해 JCI 심사 통과 필요성을 분석하며, 실현 가능한지를 검토하는 것부터 준비하여야 한다. 특히 2008년도 세 번째 개정판에는 국제환

자안전목표(International Patient Safety Goal)의 중요성이 더욱 강조되었고, 모든 부문이 수정 및 보완되었으며, 마취와 수술(Anesthesia & Surgical Care), 약물 관리와 사용(Medication Management & Use), 의사 소통과 정보관리(Management of Communication & Information)은 새로 추가된 부문으로 많은 투자와 지원이 필요한 항목으로 의료기관의 리더쉽이 더욱 강조되어 의료기관의 체계적 정립을 위해 필수적인 요건이라고 사료된다.

이러한 JCI에 대한 도전과 의료기관 전 직원의 노력 및 헌신의 결과는 다음과 같은 의미를 포함한다.

첫째, 진료서비스가 국제표준이 제시하는 안전과 질적 수준에 충분히 도달해 있는지 과학적으로 평가 받은 것이다. 둘째, 환자 안전과 진료의 질 향상을 위한 국제 기준 약 1,000 여 개 평가 항목을 수행하고 있다는 것을 의미한다. 셋째, 세브란스병원이 신뢰할 수 있는 의료서비스, 투명한 의료서비스 제공을 위해 노력하겠다는 국민과의 약속이다. 넷째, 내부적인 안전 점검 기준들을 국제적 표준에 맞추어 재정비 했다는 뜻이다. 마지막으로,

의료서비스를 JCI에서 검증했다는 의미가 아니며, 이번 인증을 통해 국민들에게 최고의 진료서비스를 지속적으로 제공하겠다는 약속이다.

참고문헌

1. Joint Commission International Accreditation Standards For Hospitals. 3rd Edition, Illinois;Joint Commission International, 2007:1-260.
2. Joint Commission International Accreditation Standards For Hospitals. 2nd Edition, Illinois;Joint Commission International, 2002:1-188.
3. Joint Commission International Accreditation Hospital Survey Process Guide, Illinois;Joint Commission International, 2007:1-88