

# 설명간호사실 운영 활성화를 통한 외래 환자 만족도 증진

유혜현, 김현미, 배미형, 김민정, 우정인, 이은영

서울대학교병원 외래 간호단위

내과계 외래 간호팀

## Improvement of customer satisfaction with “Explanation Nurse Unit”

Yoo, Hye Hyun\*, Kim, Hyun Mi\*\*, Bae, Mi Hyoung\*\*, Kim, Min Jung\*\*\*  
Woo, Jung In\*\*, Lee, Eun Young\*\*

\* Head Nurse, Department of Internal Medicine Outpatient of Nursing,  
Seoul National University Hospital, Seoul, Korea

\*\* Nurse, Department of Internal Medicine Outpatient of Nursing,  
Seoul National University Hospital, Seoul, Korea

\*\*\* Nurse, Department of Neurology Outpatient of Nursing, Seoul National  
University Hospital, Seoul, Korea

교신저자 유 혜 현

서울대학교병원 외래 간호단위 내과계 외래 간호팀  
■ gpgusy@naver.com

## 초록

**문제:** 본원의 외래 상황은 진료의가 짧은 시간 내에 많은 환자를 진료해야 하고, 진료 환자 모두에게 충분히 만족하도록 설명해주는 것은 매우 어려운 실정이었다. 2007년의 의료기관 본 평가에 앞서 병원 자체 평가 결과 외래환자의 설명 만족도는 57점으로 저조하였다.

**목적:** “이해하기 쉽게 설명하는 서울대학교 병원”이라는 슬로건 하에 설명간호사 제도를 운영하기 시작하여, 설명간호사실 운영 활성화를 통한 외래 환자 만족도를 향상시키고자 한다.

**의료기관:** 서울시 종로구에 소재한 대학병원

**개선효과:** 설명간호사실의 방문율이 내과는 2배, 신경과는 3배 정도 증가하였다. 표준화된 교육 자료 개발로 설명 요구도를 충족시켰고, ‘환자의 알 권리’와 ‘설명을 들을 권리’를 보장하였다. 업무기술서 개발로 설명간호사의 업무 및 역할을 확립하였으며 설명간호사실의 환경 개선으로 개인 신상 비밀을 보호받을 권리를 보장하였다. 외래 설명만족도가 2007년 57점에서 2008년 74점으로 향상되었다. 설명간호사실 자체 설문조사에서도 97%가 만족한다고 답하였고, 100% 모두 재방문 의사 를 보였다. one-stop service care를 제공함으로써 외래가 복잡하다는 부정적인 이미지를 긍정적인 이미지로 변화시켰다.

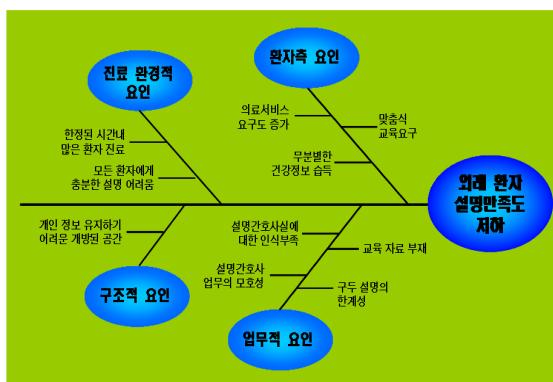
**질 향상 활동:** 설명간호사실 방문율 증가 및 one-stop service care를 실현할 수 있는 방안을 모색하였고, 검사 시행 이유, 귀가 후 주의사항·검사 결과, 검사일정·외래 진료 안내 브로셔 및 표준화된 교육 자료를 개발하였다. 또한 설명간호사의 역할 및 업무의 확립을 위한 업무 기술서를 개발 및 설명간호사실 환경을 개선하였다.

## I. 질 향상 활동의 배경

2007년 두 번째로 시행된 의료기관평가의 외래진료부분에 외래 환자의 설명에 대한 만족도를 평가하는 항목이 있다. 이것에 대한 세부항목으로 검사 실시에 대한 이유 설명, 검사 결과에 대한 쉬운 설명, 귀가 후 주의사항 안내가 포함되어 있다. 본원의 외래 진료상황을 볼 때 짧은 시간 내에 많은 환자를 진료해야 하는 의료진으로서는, 진료 환자 모두에게 검사 실시에 대한 이유, 검사 결과, 귀가 후 주의사항을 충분히 만족하도록 설명해주는 것은 매우 어려운 실정이다. 2007년의 의료기관 본 평가에 앞서 시행한 병원의 자체 평가 결과 외래환자의 설명 만족도는 57점으로 저조하여 2007년 8월부터 “이해하기 쉽게 설명하는 서울대학교 병원”이라는 슬로건 아래 설명간호사가 배치되어 업무를 시작하였고, 설명간호사 실 운영 활성화를 통한 외래 환자 만족도를 향상시키고자 본 질 향상 활동을 하게 되었다.

## II. 문제 분석

### 1. 문제 분석



〈그림 1〉 문제분석 아골도

## 2. 활동 목표

- 1) 신환·초진 환자, 재진환자의 설명간호사실로의 방문율을 높인다.
- 2) 검사 시행 이유, 검사결과 및 귀가 후 주의사항, 검사·진료일정에 대한 브로셔를 개발한다.
- 3) 표준화된 교육 자료를 개발한다. - 질환별·검사별 교육 자료를 개발한다.
- 4) 설명간호사의 역할 및 업무 학습을 위해 설명간호사 업무 기술서를 개발한다.
- 5) 설명간호사실의 구조 및 환경을 개선한다.
- 6) 외래 진료 환자의 설명 만족도가 향상된다.

## 3. 핵심지표

환자 만족도 병원자체 평가, 의료기관 평가 결과 등을 바탕으로 환자의 요구도가 가장 높은 설명 만족도 상승을 위해 외래 수간호사, 설명간호사, 내과외래 간호사가 모여 다음과 같은 핵심지표를 설정하였다.

- 1) 신환·초진 환자, 재진환자의 설명간호사실 환자 방문율을 조사한다.
- 2) 검사 시행 이유, 검사결과, 귀가 후 주의사항, 검사·진료 일정에 대한 브로셔를 만든다.
- 3) 질환별, 검사별 표준화된 교육 자료를 만든다.
- 4) 설명간호사 업무 기술서를 작성한다.
- 5) 설명간호사실을 이용한 환자의 설명 만족도를 조사 한다. (설명간호사실 자체조사)
- 6) 외래 환자 설명 만족도를 조사 한다. (고객지원팀 조사)

#### 4. 정보 수집 과정

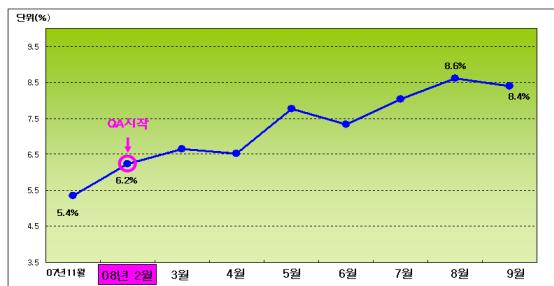
- 1) 2007년 11월부터 일별, 월별로 설명간호사실을 이용한 내과, 신경과 환자들의 방문율을 조사 및 분석하였고, 특히 내과는 분과별로 방문 환자수와 분과별 환자들이 어떤 내용에 대해 설명을 원하는지를 분석하였다.
- 2) 2007년도 의료기관 평가 중 외래 부분의 항목인 검사 시행 이유, 검사결과에 대한 쉬운 설명, 귀가 후 주의사항을 체계적으로 설명하기 위해 타 병원 벤치마킹 및 여러 자료를 수집하고 토의하였다.
- 3) 표준화된 교육 자료를 개발하기 위해 월 2회 컨퍼런스를 통해 자료를 수집하였다.
- 4) 설명간호사실로 의뢰하는 의료진들이 진료와 관련하여 어떤 부분을 설명해 주기를 원하는지에 대해 회의하였다.
- 5) 설명 간호를 하면서 설명간호사실의 구조 및 환경상의 문제점을 파악하고, 관련 부서에 협조를 구하였다.

### III. 분석결과

#### 1. 외래 진료 총환자수 대비 설명간호사실 방문율

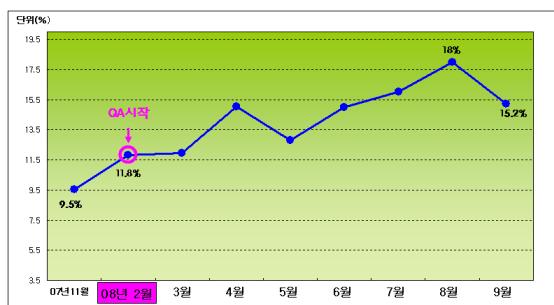
내과 외래 진료 총환자수 대비 설명간호사실 방문율을 살펴보면 설명간호사실 운영 초기인 2007년 11월에는 5.4%였고 QA활동 이후의 방문율은 증가와 감소의 변화를 보이면서 2008년 9월 8.4%로 증가했다. 내과 설명간호사실은 3명의 간호사로 운영되고 있어 향후 방문율이 더 증가하는 것에는 한계가 있다고 판단되나 운영

초기보다는 1.6배 가까이 설명간호사실을 방문하고 있는 것을 볼 때 본 QA 활동으로 설명간호사실이 활성화되었다고 하겠다.



〈그림 2〉 내과 설명간호사실 방문율

신경과 외래 진료 총환자수 대비 설명간호사실 방문율을 살펴보면 2007년 11월 9.5%에서 2008년 9월 15.2%까지 상승하였다. 운영 초기보다 1.6배 가까이 방문율이 증가한 것은 QA활동이 효과적으로 이루어졌다고 할 수 있겠다. 다만, 5월과 9월 일시적으로 감소하였는데, 5월 감소 이유는 1인의 신경과 설명간호사가 교육, 휴가로 인해 근무일수가 적었고, 9월 감소는 신경과 진료의 휴진 일수가 많아 방문 환자가 감소된 것으로 생각된다.



〈그림 3〉 신경과 설명간호사실 방문율

#### 2. 신환·초진 설명간호사실 방문 환자 수 비교

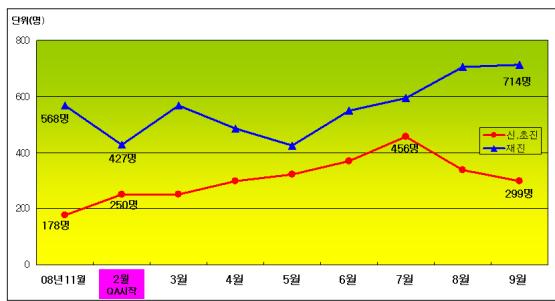
재진 환자수가 신환·초진 환자수에 비해 많고, 재진 환자는 병원 환경에 익숙하고 설명간호를 받은 경험으로 자연스럽게 설명간호사실로의 재방문이 이루어져

질향상 활동을 시작한 2월 1829명에서 9월 2711명으로 1.5배 증가하였다. 반면 신환·초진 환자의 방문 환자 수는 QA시작 이후인 5월까지는 거의 변화가 없는 것으로 나타나 6월부터 집중적으로 개선활동을 시행한 결과 7월, 8월에 증가를 보였고, 9월에는 680명으로 QA시작 시점인 2월 472명에 비해 1.4배 가량 증가하였다.



〈그림 4〉 내과 설명간호사실 신환·초진, 재진 환자 방문 추이

신경과 설명간호사실도 신환·초진 환자 방문수가 질 향상 활동을 시작한 이후 뚜렷한 증가를 보이지 않아 문제점을 분석하고, 개선활동을 한 결과, 질 향상 활동을 시작한 2월 250명이었던 신환·초진 환자 수가 7월 456명으로 약 1.78배가량 증가하였다. 또한 재진 환자수도 2월 427명에서 9월 714명으로 1.6배 증가하였다. 하지만 8월과 9월에 신환·초진 환자수가 감소하였는데 개선 활동 이후 상대적으로 재진환자 수가 급격히 증가하였고, 진료의의 휴진으로 인해 신환·초진 외래 환자수가 줄어든 것이라 생각된다.



〈그림 5〉 신경과 설명간호사실 신환·초진, 재진 방문 환자 추이

### 3. 설명간호사실을 방문한 환자 대상으로 한 만족도 조사

1) 설문지 조사 기간: 9월 16일부터 26일까지 2주간 실시하였다.

2) 설문지 조사 방법: 설명간호사실을 방문한 환자를 대상으로 한 무작위 표출하였다.

#### 3) 설문지 대상자 수:

■ 내과 - 300명 대상으로 설문지를 배부하여 설문지 작성거부, 문항 미응답, 중복응답 등의 사유로 인해 53명을 제외한 247명을 대상으로 하였다.

■ 신경과 - 100명 대상으로 설문지를 배부하여 설문지 작성거부, 문항 미응답, 중복응답 등의 사유로 인해 23명을 제외한 77명을 대상으로 하였다.

#### 4) 설문지 분석

설문항목은 설명간호사실 방문횟수, 이용 후 도움이 된 부분, 설명시간에 대한 만족도, 설명 내용에 대한 만족도, 재방문의사, 기타 개선사항으로 구성하였다.

설명간호사실의 방문횟수는 재진 환자의 비율이 높은 내과의 경우 방문횟수가 4회 이상이 가장 많았고, 상대적으로 신환·초진 환자의 비율이 높은 신경과 경우 방문횟수는 1회가 가장 많았다. 설명 간호사실을 이용 후 가장 도움이 되었던 부분은 검사 시행이유, 검사결과 설명으로 나왔고, 검사일정, 진료 후 궁금한 점에 대한 설명을 들은 것도 도움이 되었다고 답하였다. 설명을 들을 시간이 충분한가에 대한 질문은 설문에 응한 모든 환자가 충분하다고 답하였다. 하지만 귀가 후 주의사항에 대한 설명 부분이 도움이 되었다고 한 응답자 수가 적어 이에

대한 설명에 중점을 좀 더 두어야 할 것이다.

설명간호사실 이용에 대한 만족도는 내과·신경과 모두 97%가 만족한다고 답하였고, 설명간호사실을 다시 방문할 의사에 대한 질문에는 설문에 응한 모든 환자가 재방문하겠다고 답하였다. 기타 개선 사항에는 설명간호사실에 와서 대기할 수 있는 공간이 부족하고 설명간호사수가 부족하다는 의견이나왔다. 내과, 신경과 설명간호사실에 대한 만족도가 높게 나왔고 한번 방문했던 환자들은 재방문하겠다고 응답한 결과를 볼 때, 외래 환자들의 자가 건강관리에 대한 정보를 설명간호사실에서 충분히 제공해 주었다고 생각한다.

#### 4. 상반기 외래 환자 만족도 조사 (고객지원팀 조사)

2008년도 상반기 환자만족도 결과에 따르면 “검사 시행이유”, “검사결과”, “귀가 후 주의사항” 설명에 대한 내과 평균점수는 각각 66점, 78점, 78점, 신경과는 62점, 82점, 77점으로 나타났다. 이 결과는 2007년 자체평가 점수보다는 상승하였지만, 2007년 의료기관평가에서 A그룹 평균 점수인 85점, 87점, 88점에는 못 미치는 점수이다. 이는 설명간호사실의 운영 기간이 짧았고, 적은 인원으로 인해 내과는 일일 평균 약 2000여명의 외래 환자 중 150여명의 환자(약 8%)에게, 신경과는 일일 평균 약 350여명 환자 중 50여명의 일부 환자에게 설명간호가 제공되었기 때문이라고 생각된다.

## IV. 질향상 전략

### 1. 설명간호사실 방문을 증가를 위한 개선 활동

#### 1) 신환·초진

신환·초진은 첫 진료 후 해야 할 검사항목이 많고, 검사 관련 주의사항이나 여러 검사를 순차적으로 잘 할 수 있도록 하기 위한 질적인 설명간호가 재진 환자에 비해 더 요구되었지만 설명간호사실 방문율은 5월까지 거의 변화가 없는 것으로 나타났다. 따라서 6월부터 주3회 아침 조회시간을 이용해 설명간호사실로 의뢰하도록 전체 공지하였고 특히, 순환기, 소화기, 신장내과, 신경과는 예약환자 명단을 미리 확인하여 신환·초진 환자가 진료 후 반드시 설명간호사실을 방문하였는지를 확인하였고, 진료담당 직원들에게 설명간호사실로 보낸 신환·초진 환자수를 작성하게 하여 설명간호를 받아야 할 환자가 누락되지 않도록 하였다. 만일 누락이 있는 경우에는 진료담당 직원에게 개별적으로 재공지하는 피드백 과정을 거쳤다.

#### 2) 재진

외래 진료 후 검사 결과, 검사 시행 이유, 귀가 후 주의사항 등에 대해 구체적으로 설명을 원하는 환자들이 설명간호사실을 방문할 수 있도록 공지하였으며, 단순 진료일 안내, 예약 확인, 예약 변경 등의 업무는 기존 간호사실에서 할 수 있게 업무를 구분하여 설명간호사실을 효율적으로 운영하였다.

### 2. one-stop service care

진료 후 설명간호사실로 의뢰된 신환·초진 및 재진 환자중에서 특히 중증도가 높은 질환으로 검사를 빨리 진행해야 되는 경우, 당일 또는 빠른 검사·진료가 되도록 일정을 조정하였다.

### 3. 외래 진료 환자용 브로셔 개발

#### 1) 검사시행 이유 브로셔

2008년도 상반기 자체평가에서 검사 실시 이유에 대한 설명 점수가 내과는 66점, 신경과는 62점으로 낮은 점수를 받았다. 검사 시행 이유를 단순히 구두로만 설명하기보다는 검사 방법, 검사 시 주의사항, 검사실 위치, 소요시간을 포함하는 브로셔를 개발하여 정확하고 다양한 정보를 제공하였다.

#### 2) 귀가 후 주의 사항·검사 결과 브로셔

외래 진료 상황을 살펴보면 짧은 진료시간에 모든 환자에게 검사 항목마다 결과와 귀가 후 주의사항을 설명해 주기는 어려운 상황이다. 또한 검사 결과가 궁금한 환자들은 진료 후 검사 결과를 복사해 가지고 있지만 검사결과가 의학용어로 되어있고, 환자 스스로 질환과 관련해 검사결과를 이해하기가 쉽지 않다. 이러한 문제점을 해결하기 위한 방안으로 진료의와의 논의를 통해 우선적으로 설명이 요구되는 순환기, 소화기, 신장내과, 신경과에 대한 주요 검사결과 항목과 귀가 후 주의 사항을 설명할 수 있는 브로셔를 개발하여 검사 결과를 쉽게 이해할 수 있도록 하였다.

#### 3) 검사 일정·외래 진료 안내 브로셔

진료 후 귀가하기 전까지 진료실에서부터 수납까지 거치게 되면서 환자 손에 건네지게 되는 것을 살펴보면, 안내도, 검사 예약 팜플릿, 진료일이 표기된 영수증 등 진료관련 용지가 기본적으로 3장 이상이나 되고, 만일 두 개 이상의 진료과를 보는 경우에는 진료관련 용지는 더욱 많아지게 된다. 뿐만 아니라 진료 일정과 검사 일정이 각각 다른 용지에 적혀 있어 검사를 시행하지 못하고 진료일에 오거나

혹은 검사만 하고 진료일을 놓쳐 불편을 겪는 경우가 많았다. 이러한 문제점을 해결하기 위해 진료일, 진료과, 진료의, 검사 일정, 검사 시 주의 사항을 설명할 수 있는 검사 일정·외래 진료 안내 브로셔를 개발하여 검사 및 진료 일정을 일목요연하게 확인 할 수 있도록 하였다.

### 4. 표준화된 교육 자료 개발

#### 1) 질환별 교육 자료

설명간호사실을 방문한 환자들의 설명 요구도가 높았던 분과별 질환에 대해서 월 1회 질환 conference를 실시하여 질환별 교육자료를 개발하였고, 전임의의 자문을 통해 자료를 수정·보완하였다. 질환별 교육 자료의 내용에는 질환의 원인, 증상, 진단, 치료, 합병증, 예후, 자가 관리를 포함하였다.

#### 2) 검사별 교육 자료

검사 시행 이유, 검사 방법, 검사 시 주의사항, 검사 소요시간, 검사실 위치를 그림 및 사진을 첨부한 검사별 교육 자료를 개발하여 검사 및 시술에 대해 이해하기 쉽도록 하여 정서적 지지도 제공하였다.

### 5. 설명간호사 업무 기술서

설명간호사의 역할 및 업무의 확립을 위한 업무기술서를 개발하였다.

### 6. 설명간호사실 구조 및 환경개선

설명간호를 하다보면 옆에서 설명을 듣고 있던 환자가 다른 환자의 설명 내용을 듣게 되어 환자 개인 정보를 보호하기 어려웠고, 오픈된 공간에 위치하고 있어 환자

에게 설명하고 있는 중에도 오가는 환자들이 검사실, 수납, 영상의학과, 진료과 위치 등에 대해서 문의하는 경우가 많아 방해가 되었다. 이러한 사항을 해결하고자 간호부 행정팀의 협조를 얻어 설명간호사실의 구조 및 환경을 개선하였다. 설명간호사 개인별 칸막이가 설치되면서 개인 신상의 비밀을 보호 받을 권리가 보장되었다. 기존보다 공간을 넓게 확보하고 편안한 의자로 교체하였으며, 프린터 및 자료 진열대, 수납장을 설치하여 효율적인 업무가 이루어지며 환자에게는 편의를 제공하였다. 이로 인해 관련없는 문의를 하는 환자수가 줄고 실제 설명간호를 받고자 하는 환자수가 증가하였으며 설명간호에 집중하게 되었다.



〈그림 6〉 설명간호사실 환경 개선 공사 후 모습

## V. 질향상 활동 효과

1. 약 1년간의 짧은 설명간호사실의 운영에도 불구하고 내과, 신경과 모두 1.6배 가까이 설명간호사실로의 방문율이 증가했으며 특히, 신환·초진 환자의 방문율이 내과는 2007년 11월 423명에서 2008년 9월 680명으로, 신경과는 178명에서 2008년 9월 299명으로 증가하였다. 이는 본 질향상 활동으로 설명간호사실 운영이 활성화되었다고 할 수 있겠다.

2. 구두로만 이루어지던 설명간호를 브로셔를 개발하

여 검사 시행이유, 검사 결과, 귀가 후 주의사항, 진료 및 검사일정을 이해하기 쉽게 설명한 결과 3개 항목의 평균점수가 2007년 57점에서 2008년 상반기에는 74점으로 향상되었다.

3. 검사 시행 이유, 검사 결과, 귀가 후 주의사항에 대한 설명 간호뿐 만 아니라 검사 방법, 검사 시 주의사항, 검사 소요시간, 검사실 위치 등 알기 쉽게 그림과 사진이 포함된 교육 자료를 제공하여 설명 요구도를 충족시켰고, ‘환자의 알 권리’와 ‘설명을 들을 권리’를 보장하였다.

4. 진료가 끝난 후 궁금증이나 진료내용을 다시 듣고 싶어 하는 경우 설명간호사실에서 부가 설명을 해줌으로써 진료 흐름을 원활하게 하였다.

5. 업무기술서를 개발하여 설명간호사의 업무 및 역할을 확립하였다.

6. 설명간호사실의 구조 및 환경 개선으로 개인 신상의 비밀을 보호 받을 권리를 보장하였고, 진료실과는 달리 시간적 부담 없이 편안한 환경에서 설명 간호를 제공해 준 결과 설명간호사실 자체 만족도 조사에서 만족도가 높게 나타났고, 100% 모두 재방문 의사를 보였다. 이는 설명간호사실이 효율적으로 운영되었다고 할 수 있겠다.

7. 빠른 검사일정 및 그에 맞는 재진날짜를 예약해주고 진료 후 해야 할 절차를 이해하기 쉽게 적어 설명한 후 수납, 귀가하게 하는 one-stop service care를 제공하여 본원에 오면 외래가 복잡하다는 부정적인 이미지를 긍정적인 이미지로 변화시켰다.

## VI. 결론 제언

본 QA활동을 통해 검사시행 이유, 검사 결과에 대한 쉬운 설명, 귀가 후 주의 사항에 대한 설명 간호가 체계적으로 진행 되었으며, 설명간호사실 방문율과 만족도가 상승한 것은 설명간호사실의 운영이 활성화된 것으로 생각된다. 이는 2010년에 예정된 의료기관 평가에서도 상당한 기여를 할 것으로 기대된다.

외래 환자를 위한 교육 자료나 브로셔가 거의 없었던 상황에서 설명간호사실에서 개발한 교육 자료나 의료 기관평가 항목에 초점을 두고 개발한 브로셔를 설명간

호사가 사용함으로써 점차 높아지고 있는 환자들의 의료서비스 요구도에 부응하게 되었고, 환자의 알권리와 설명을 들을 권리리를 보장할 수 있게 되었다고 생각한다.

2008년도 상반기의 설명만족도는 향상되었지만 의료 기관평가 A그룹 평균점수보다는 낮았고, 이번 질향상 활동은 순환기, 소화기, 신장내과, 신경과에 중점을 두고 교육 자료와 브로셔를 개발하였기 때문에 향후 다른 분과까지 범위를 넓혀야 할 것이며 현재 설명간호사의 인력으로는 외래 전체 환자의 약 10%정도만을 흡수 할 수 있어 이를 보완할 각종 시스템이 뒷받침 되어야 할 것이다.