

# 안과병동 전화문의 응대 매뉴얼 구축을 통한 간호사 및 환자의 만족도 증진

이현정, 박승혜  
서울대학교병원 안과 81병동

Improvement of Nurse/Customer  
Satisfaction through Standard Manual on  
Telephone Inquiry Response

Lee, Hyun Jung  
Park, Seung Hye

Nursing Unit, Seoul National University Hospital

교신저자 이 현 정

서울대학교병원 안과 81병동

■ jj5317@hanmail.net

## 초록

**문제:** 퇴원 환자의 문의 전화가 많아지면서 병동 간호사는 이 문의에 응하는 일로 업무량 과다, 전화 상담에 대한 자신감 저하 및 부담 등을 느끼고 있었다. 부적절한 전화문의 관리는 환자와 간호사 모두에게 시간 소모 및 만족도 저하 등의 부정적인 경험을 남길 수 있다.

**목적:** 전화문의 응대 매뉴얼 구축 및 활용으로 병동 간호사 및 퇴원 환자의 만족도를 향상시키고자 한다.

**의료기관:** 서울시 종로구에 소재한 대학병원

**질 향상 활동:** 표준화된 전화문의 응대 매뉴얼을 개발하였다. 또한 간호사의 업무 효율성 및 지식 향상을 위해 간호사 대상 매뉴얼을 교육하여 실무에서 활용하기 쉽도록 하였다.

**개선효과:** 표준화된 전화문의 응대 매뉴얼을 안과 병동 간호사와 전보자 및 신규 간호사 교육에 활용할 수 있었다. 간호사의 전화문의 응대 관련 직무 만족도가 향상되었다. 환자 역시 표준화된 매뉴얼에 따라 일치되고 일관성 있는 정확한 정보를 제공받게 되어 환자의 만족도와 이해도가 증가할 것이다.

**중심단어:** 전화문의, 응대 매뉴얼

## I. 연구배경

정보화 사회에서 전화는 필수불가결한 의사전달수단으로서 다양하게 활용되고 있으며, 퇴원 환자의 추후 관리나 위기관리를 위해 의학적 조언을 의뢰해오는 환자 및 가족의 전화를 접하는 일은 간호 현장에서 흔히 일어난다. 그러나 병동에서 근무하고 있는 간호사들에게 이미 퇴원한 환자 및 가족들로부터 의뢰해오는 전화 문의에 응하는 일은 기초적인 병동 환자 간호에 추가되는 부담으로 여겨질 수 있다.

최근 의료계의 재정악화와 이에 따른 포괄수가제(DRG)의 도입으로 조기퇴원, 가정간호, 외래를 통한 의료서비스의 요구가 급증하고 있는데, 이러한 경향에 따라 환자들의 안전한 추후관리 문제가 대두되고, 환자들의 추후 관리 문의는 직접 방문보다는 대부분 전화로 이루어질 것이다.

사람들은 암보다 시력 상실을 더 두려워한다는 연구결과가 있을 정도로 시력 장애는 독립심, 자긍심을 상실하게 되어 환자는 불안감을 느끼며 매우 당황하게 되는데 안과의 경우 빠른 처치가 없으면 시력 손상을 되돌릴 수가 없는 경우가 많으므로 간호사의 정확하고 빠른 대처가 요구된다(서문자 등, 2004). 그러므로 안(眼) 질환자를 정확히 사정하고 치료를 받을 수 있도록 조정해 주는 것은 안과에 근무하는 간호사의 중요한 임무라고 하겠다.

이러한 문의전화응대가 전문적 지식에 근거하여 환자 문제를 파악하고 적절한 해결책을 제시할 경우 환자의 만족도가 증가하지만, 부적절한 전화문의관리는 환자와 간호사 모두에게 시간 소모, 좌절, 업무량 과다, 전화상담에 대한 자신감 저하 등의 부정적인 경험을 남길 수 있다(이현정&박현애, 2009).

따라서 전화문의응대 매뉴얼 구축 및 활용으로 병동 간호사 및 퇴원 환자의 만족도를 향상시키고자 본 질 향상 활동을 하게 되었다.

## II. 문제분석

### 1. 문제분석

전화응대 매뉴얼에 대한 간호사의 요구도가 많았다. 문제분석 어골도로 자세히 나타내면 다음과 같다.

### 2. 활동 목표

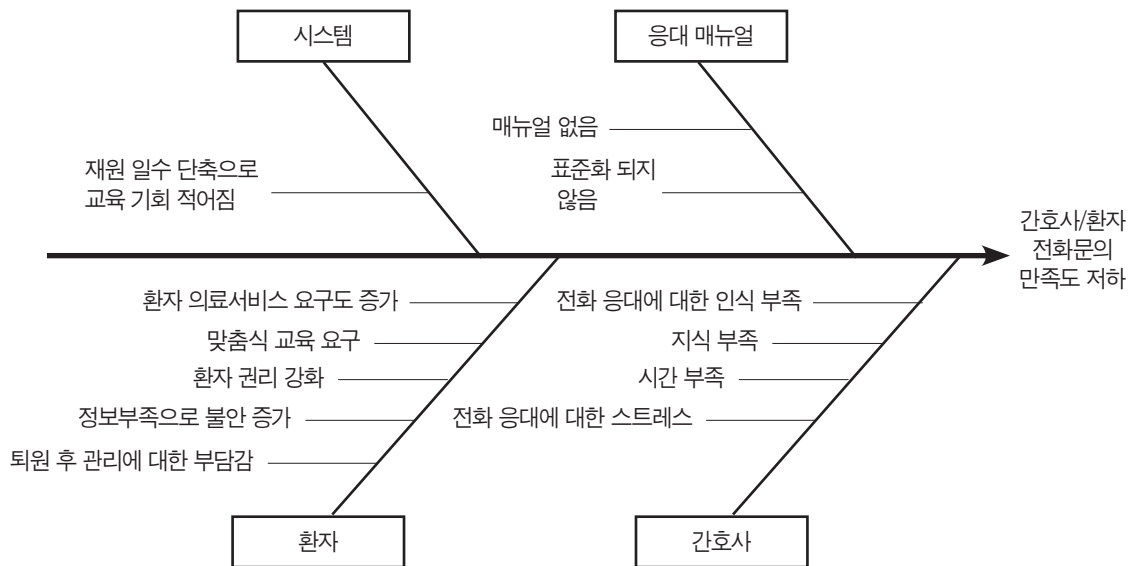
- 1) 환자들이 병동으로 자주 문의하는 내용을 바탕으로 표준화된 매뉴얼을 개발한다.
- 2) 전화문의 해결에 대한 간호사의 불만족과 스트레스가 감소하여 만족도가 향상된다.

### 3. 팀 구성 및 운영

81병동 수간호사와 13명의 병동 간호사가 팀으로 구성되었다.

### 4. 핵심지표

- 1) 환자 및 보호자로부터 접수한 전화문의 내용을 전화상담에 소요된 시간과 문의 내용으로 구분하여 분석한 후, 문의 내용을 항목별로 분류한다.
- 2) 전화문의 응대에 대한 간호사들의 불만족 정도와 스트레스를 파악하였다.
- 3) 항목별로 분류된 문의내용에 따라 표준화된 전화문의응대 매뉴얼을 구축한다.
- 4) 매뉴얼 사용을 통한 전화문의 해결에 대한 간호사의 만족도를 조사한다.



〈그림 1〉 문제 분석 어골도

### 5. 정보수집과정

- 1) 2008년 9월 29일 부터 11월 30일까지 24시간 동안 안과병동 간호사 13명이 환자 및 보호자로부터 접수한 전화문의 내용을 전화상담에 소요된 시간, 상담 의뢰내용을 기록지에 기록하여 분석하였다. 환자의 인구사회학적 및 의학적 자료는 상담 시 혹은 보관된 퇴원기록지에서 수집하였다.
- 2) 수집한 전화문의 내용을 항목별로 정리하여 내용별로 분류하고 전화문의 내용별 표준화된 모범답안을 찾기 위해 월 2회 컨퍼런스를 통해 자료를 수집하였다.
- 3) 전화문의응대 매뉴얼을 문헌 등의 여러 자료를 수집하여 의료진과 협의, 검토, 수정, 보완의 단계를 거쳐 토의하였다.
- 4) 안과 교수님으로부터 모든 병동 간호사가 안과질 환별 강의를 듣고 간호사의 부족한 지식이 무엇인지 파악하였다.
- 5) 적절한 전화문의 응답 문구를 만들기 위해 수차례 회의하였다.
- 6) 2009년 3월부터 11월까지 표준화된 전화문의응대 매뉴얼을 구축하였다.

### 6. 측정 도구

- 1) QA 활동 전 전화문의 응대에 대한 간호사들의 불만족 정도와 스트레스를 파악을 위한 설문도구로 전화상담에 대한 느낌이나 생각 및 전화응대 시 어려웠던 점 등 5점 척도 전화상담 관련 5문항을 구성하였다.
- 2) QA 활동 후 간호사 만족도 조사를 위한 설문도구로 5점 척도 설문조사지를 개발하였다. 설문 항목은 전화상담에 대한 애로사항, 업무량, 병원에 도움 여부, 환자에게 도움 여부 등 5문항으로 구성되었다.

## III. 분석결과

### 1. 전화상담 의뢰자의 일반적 특성

9주간 총 170명의 환자에게서 걸려온 228건의 전화문의 분석한 결과 전화상담 의뢰자는 대다수가 환자 본인이었으며, 제주도를 포함한 전국에서 문의전화가 오는 것을 알 수 있다. 상담이 의뢰된 환자의 입원횟수가 1회인 경우가 가장 많았고 6회가 가장 적었던 것은 입원 횟수가 많을수록 환자의 추후 관리나 위기관리에 대한

〈표 1〉 전화상담 의뢰자의 일반적 특성

특성	구분	실수(명)	%
의뢰자	환자본인	152	66.7
	배우자	24	10.5
	자녀	37	16.2
	부모	15	6.6
거주지	서울	140	61.4
	인천 및 경기도	50	21.9

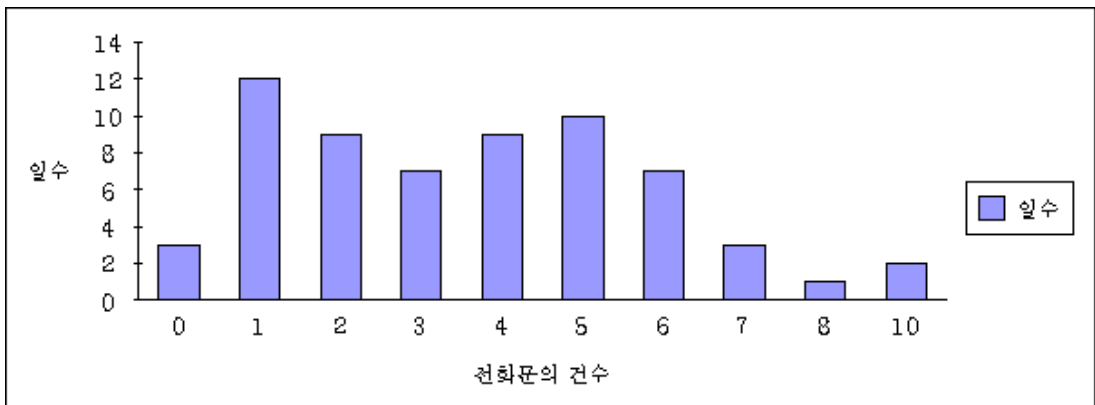
거주지	경상도	15	6.6
	충청도	12	5.2
	전라도	5	2.2
	강원도	4	1.8
	제주도	2	0.9
성별	남	99	43.4
	여	129	56.6
연령	29세 이하	28	12.3
	30-49세	26	11.4
	50-59세	38	16.7
	60-69세	76	33.3
	70-79세	52	22.8
	80-89세	7	3.1
	90세 이상	1	0.4
입원 횟수	0회	24	10.5
	1회	145	63.6
	2회	45	19.7
	3회	8	3.5
	4회	3	1.3
	5회	2	1.0
	6회	1	0.4
안과	망막질환	96	42.1
진단명	백내장	71	31.1
	녹내장	12	5.3
	군날개	10	4.4
	각막 질환(염증, 궤양, 혼탁)	8	3.5
	각막이식수술	7	3.1
	코눈물관 폐쇄	7	3.1
	사시	5	2.2
	각막 열상	4	1.8
	안구 열상	2	0.9
	안검 하수	2	0.9
	안와 골절	1	0.4
	누소관 열상	1	0.4
	선천성 덧눈꺼풀	1	0.4
	안와 이물	1	0.4
계	228	100.0	

환자 및 보호자의 경험 축적과 지식의 증대에 의한 것으로 해석할 수 있다. 병동 문의전화는 병동 퇴원환자 뿐만 아니라 입원한 적이 없는 외래 환자(입원횟수 0회)의 전화문의도 접수되는 것을 볼 때 가중된 병동 간호사의 업무 부담을 짐작할 수 있다. 상담 의뢰된 환자의 연령을 보면 대다수가 60세 이상이었고, 환자의 입원기간 중의 진단명으로 망막 질환과 백내장이 가장 많았던 것으로 볼 때 노인성 안과 질환이 많았음을 알 수 있다(표 1).

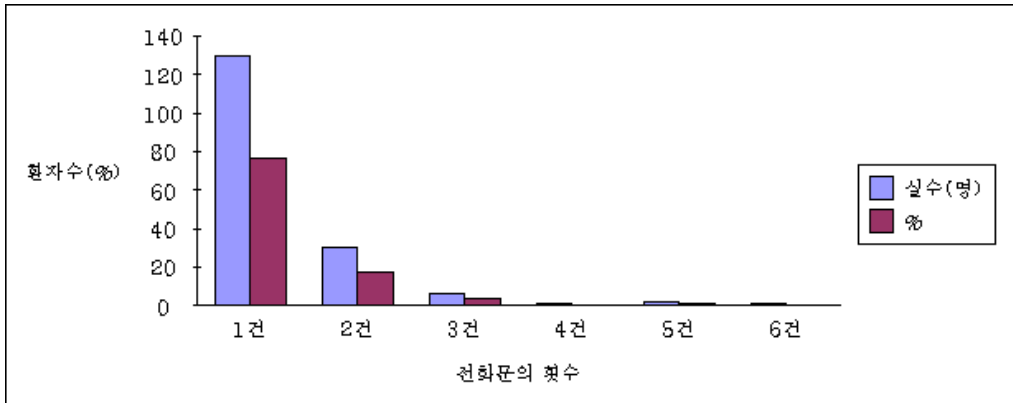
## 2. 상담 건수

9주간 접수된 문의전화 건수는 총 228건이었으므로, 일평균 접수된 전화 문의는 3.6건으로 전화문의가 가장 많은 날은 일 10건의 문의전화가 있었다(그림 2). 전체 상담건수 228건을 처음 상담과 재 상담으로 나누어 볼 때 처음 상담을 의뢰해 온 건수가 130건(76.5%), 2회 이상 문의 건수가 40건(23.5%)으로 나타났다(그림 3). 환자 및 보호자들이 문의를 한번으로 끝내지 않고 계속적으로 의뢰해 오고 있는 결과는 전화상담에 대한 환자 및 보호자들의 신뢰를 나타내는 것으로 해석할 수 있겠다. 그러나 전화문의에 대한 적절한 중재가 재 전화를 요하

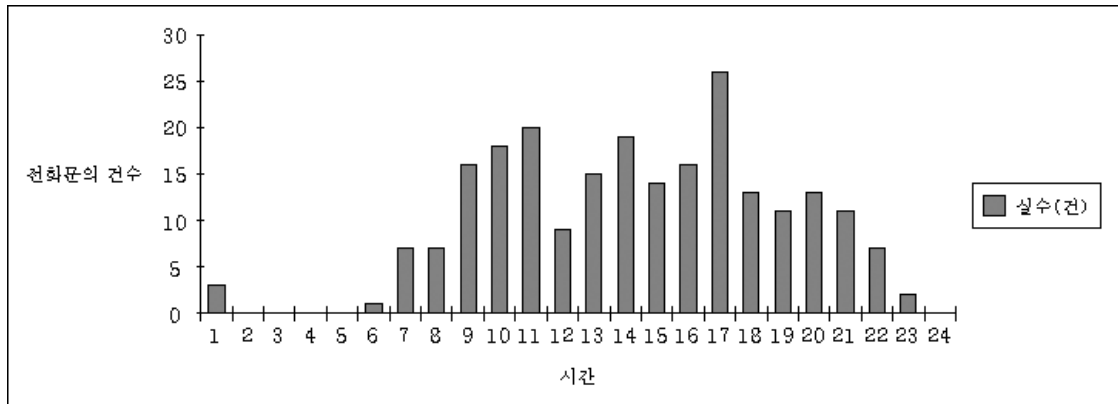
는 증상을 판단할 수 있는 기준을 제공하고 환자 및 보호자의 불안을 경감시켜준다면 불필요한 재 전화문의 를 제한할 수 있을 것이다. 문의전화를 한 환자 및 보호자의 10.1%는 전화 1건당 2개 이상의 질문을 한 경우도 있어 9주간 총 255건의 질문을 받았으며 전화 1건당 1.1건의 질문을 한 것으로 나타났다. 한 번 전화로 1개의 질문을 한 경우가 205건(89.9%)으로 가장 많았고, 2개의 질문이 19건(8.3%), 3개가 4건(1.8%) 순으로 나타났다. 시간대별로 접수한 전화문의 건수는 <그림 4>에 제시되어 있다. 가장 많이 문의 전화가 온 시간대는 17시경으로 26건(11.4%)이었다. 23시 부터 새벽 6시경까지의 시간을 제외한 나머지 시간대에 97.4%의 전화가 접수되었다. 외래의 진료가 끝난 시점 이후에 병동 문의전화가 많을 것이라는 연구자의 예상과는 다르게, 외래에서 진료가 진행 중인 오전 9시-오후 5시에도 접수된 전화가 153건(67%)이나 되었다. 이는 전화 상담시 안과 외래 간호사실은 통화중일 때가 많아 전화 연결이 쉽지 않다는 환자들의 불평이 있었던 점을 볼 때, 환자들의 병동 간호사실의 전화 접근 용이성과 자신이 입원해서 치료받았던 병동의 간호사에 대한 신뢰 및 친숙감을 나타내는 것으로 볼 수 있겠다.



<그림 2> 일일 전화문의 건수에 따른 일수



〈그림 3〉 전화문의 횟수 별 환자수



〈그림 4〉 시간대별 전화문의건수

### 3. 상담시간

9주간 접수된 전화상담에 소요된 시간은 총 998분(16.6시간)이었다. 상담시간은 최저 1분에서 최고 23분이었으며, 상담시간 3분이 81명(35.5%)으로 가장 많았고, 4분이 36명(15.8%), 2분이 32명(14%), 6분이 31명(13.6%), 5분이 20명(8.8%), 7분이 7명(3.1%), 11분이 5명(2.2%) 순으로 나타났다. 전화문의의 1건당 평균 소요시간은 4.4분이었다. 전화문의가 가장 많은 날은 일 10건의 문의전화 있었으므로, 상담시간이 의뢰자당 약 5분씩이었다면, 근무시간의 많은 부분을 할애하게 되는 상황이므로

병동간호사 중에서 전화상담을 위한 전문가가 필요함을 시사하고 있다.

### 4. 퇴원 후 재가 기간별 전화문의의 건수

퇴원 후 전화상담 의뢰까지의 기간에 따른 전화 상담 건수는 입원 전에 전화문의를 한 23명을 제외하면, 1-7일이 114건(55.6%), 8-14일이 28건(13.7%), 15-21일이 14건(6.8%), 22-28일이 8건(3.9%), 29-56일이 27건(13.1%), 57-365일이 11건(5.4%), 1년 이상이 3건(1.5%)으로 1-7일이 상담건수가 가장 많았고, 8-14일, 29-56일, 15-21일, 57-

365일, 22-28일, 1년 이상 순이었다. 퇴원 후 전화상담 의뢰까지의 기간에 따른 문의건수는 1-7일, 8-14일이 높은 빈도로 나타나 퇴원 후 2주 이내에 가정에서의 추후관리 요구가 큰 것을 알 수 있다. 그러나 퇴원 후 1년 이상까지도 전화상담을 의뢰해온 결과를 보면 안질환자 관리 는 계속적으로 문제되고 있음을 시사하고 있다.

### 5. 상담 영역별 전화문의 건수

총 255건의 질문을 전화문의 내용 분석틀로 분석한 결과 4개의 상담영역으로 범주화되었는데 이 중 신체 증상이 96건(37.6%)으로 가장 많았으며, 투약이 74건(29%), 행정 절차가 45건(17.6%), 추후 관리가 40건(15.7%)으로 나타났다.

〈표 2〉 상담 영역별 세부내용 전화문의 건수

상담영역	세부 내용	실수(건)	%
신체 증상	결막 충혈	20	20.8
	안구 불편감	14	14.6
	시력저하	12	12.5
	안구통증	12	12.5
	두통	7	7.3
	시야 가림	6	6.3
	비문증	5	5.2
	안구 분비물	5	5.2
	복시	3	3.1
	오심	2	2.1
	안구건조	2	2.1
	수술 후 시력 호전 없음	2	2.1
	눈부심	2	2.1
	구토	1	1.0
	안구화상	1	1.0
	불안	1	1.0
	변비 호소	1	1.0
	소계		96

### 6. 상담 영역별 세부내용 전화문의 건수

상담영역별 세부내용 전화상담 건수는 〈표 2〉에 요약되어 있다. 신체 증상 영역에서는 결막 충혈이 20건(20.8%), 안구 불편감이 14건(14.6%), 시력저하와 안구통증이 각각 12건(12.5%), 두통 7건(7.3%) 등의 순으로 나타났다, 투약 영역에서는 투약용법에 대한 상담이 38건(51.4%)으로 가장 많았다. 행정절차 영역에서는 외래방문일정에 대한 상담이 11건(24.4%)으로 가장 많았고, 수술 스케줄 확인이 10건(22.2%), 당일진료 가능성 및 진료예약변경이 7건(15.6%) 등의 순으로 나타났다. 추후관리 영역에서는 수술 후 주의사항 재확인 및 허용여부에 대한 상담이 28건(70%)으로 가장 많았다.



투약	투약용법	38	51.4
	투약 기간	16	21.6
	투약 부작용	8	10.8
	복용 약 부족	5	6.8
	수술 전, 후 항혈소판제 및 항응고제 복용	4	5.4
	투약변경	3	4.1
소계		74	100.0
행정 절차	외래 방문 일정 확인	11	24.4
	수술 스케줄 확인	10	22.2
	당일진료 가능성 및 진료예약변경	7	15.6
	퇴원비 관련 문의	5	11.1
	진단서 발급 절차	5	11.1
	외래 검사	3	6.7
	주치의 연결	2	4.4
	수술명 확인	1	2.2
	레이저 치료 관련 문의	1	2.2
소계		45	100.0
추후 관리	수술 후 주의사항 재확인 및 허용여부	28	70.0
	자세 유지	4	10.0
	거즈 착용	3	7.5
	치료용 렌즈 빠짐	3	7.5
	비강 통한 실리콘관 노출	1	2.5
	혈당 조절	1	2.5
소계		40	100.0
합계		255	

## 7. 간호사의 불만족과 스트레스

QA활동 전 간호사 설문조사 결과는 다음과 같다.

- 상담 전화는 서비스와 정보제공차원에서 환자에게 유익하다. (매우 그렇다) 70%, (그렇다) 30%
- 환자에게 올바른 정보를 주고자 책임감을 갖게 된다. (매우 그렇다) 92%, (그렇다) 8%
- 일관성 있는 전문적 안내 지침이 없어서 전화문의 해결이 어렵다. (매우 그렇다) 86%, (그렇다) 14%

- 상담이 길어져 업무지장을 가져올 때 힘들다. (매우 그렇다) 91%, (그렇다) 9%
- 전문적 지식이 부족해서 힘들다. (그렇다) 84%, (보통이다) 14%

## IV. 질 향상 활동

전화문의 내용별 표준화된 모범답안과 적절한 전화문의 응답 문구를 만들기 위해 월 2회 컨퍼런스를 통해 자료를 수집하였다. 전화문의응대 매뉴얼을 문헌 등의 여

러 자료를 수집하여 의료진과 협의, 검토, 수정, 보완의 단계를 거쳐 토의하였고 안과 교수님으로부터 모든 병동 간호사가 안과질환별 강의를 듣고 간호사의 부족한 지식이 무엇인지 파악하고 보충하는 과정을 가졌다. 표준화된 전화문의응대 매뉴얼을 구축 후 교육하여 실무에 활용하기 쉽게 하였다.

## V. 개선 효과

### 1. 표준화된 전화문의응대 매뉴얼을 개발하였다 (그림 5, 6).

〈그림 5〉 81병동 전화문의 응대 매뉴얼 '명쾌한 답변'  
〈그림 6〉 81병동 전화문의 응대 매뉴얼 목차

### 2. 표준화된 전화문의응대 매뉴얼을 안과 병동 간호사와 전보자 및 신규 간호사 교육에 활용하였다.

### 3. 안과병동 간호사의 전화문의응대 관련 직무 만족도가 향상되었다.

- 1) QA 활동 후 간호사대상 설문 조사는 다음과 같다.
- QA 활동 후 전화상담 관련 애로사항이 감소되었습니까?  
(매우 그렇다) 30%, (그렇다) 40%, (보통이다) 30%
  - QA 활동 후 전화상담 업무량이 감소되었습니까?  
(매우 그렇다) 10%, (그렇다) 60%, (보통이다) 30%
  - QA 활동 후 전화상담과 관련 불안 및 스트레스가 감소되었습니까?  
(매우 그렇다) 20%, (그렇다) 50%, (보통이다) 20%
  - QA 활동이 병원 서비스에 도움이 된다고 생각하십니까?

니까?

(매우 그렇다) 50%, (그렇다) 50%

- QA 활동이 환자에게 도움이 된다고 생각하십니까?  
(매우 그렇다) 70%, (그렇다) 30%

## VI. 교훈 및 메시지

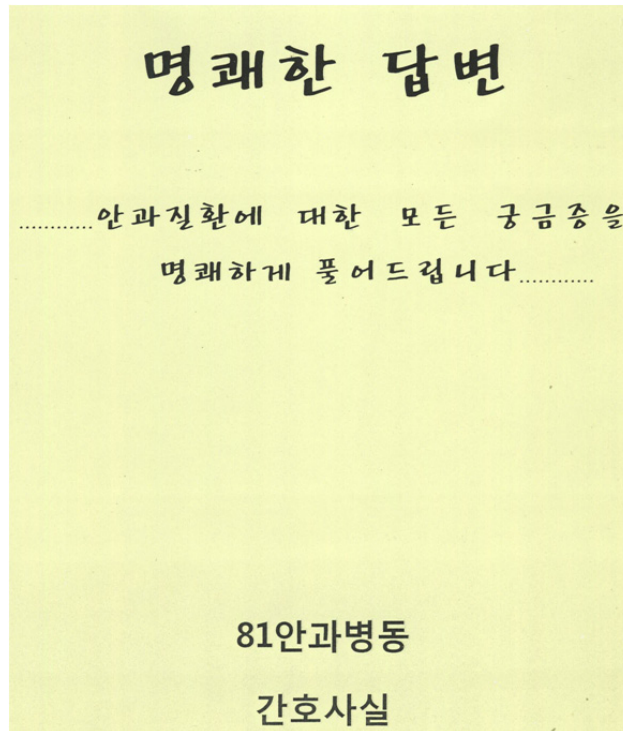
1. 의료진들 사이에서 정확한 정보를 공유할 수 있게 되었고 이로 인해 환자가 일치되고 일관성 있는 정확한 정보를 제공받게 되어 환자의 만족도와 이해도가 증가할 것이다. 더 나아가 추후 전화문의가 감소되는 결과도 기대할 수 있을 것이다. 병동에서 만든 매뉴얼이지만 안과 외래에서도 활용할 수 있을 것이다.
2. 문의 전화 응대에 필요한 간호사의 지식과 간호 업무의 효율성이 증가되었다.
3. 개발된 매뉴얼을 전보자 및 신규 간호사 교육에 활용하여 환자 간호의 질적인 향상을 도모할 수 있을 것이다.
4. 문의전화 응대에 대한 간호사의 불안, 스트레스 감소로 만족도 향상뿐만 아니라 자신감 향상 효과도 가져왔다.
5. 구축된 매뉴얼을 활용하여 퇴원 후에도 간호사가 환자 집에 안부전화를 하여 환자에게 필요한 정보를 주고 궁금한 점을 잘 해결해줄 수 있을 것이다. 이렇게 맞춤형 답변을 제공하는 환자에게 다가가는 서비스로 환자의 만족도는 향상된다.
6. 작성된 매뉴얼은 주기적으로 내용의 개선이 필요할 것이다.

## 감사의 글

매뉴얼 작성을 위한 자료수집과 분석 과정을 도운 최미경, 오선경, 김지희 간호사에게 감사드리며, 병동 QA 사업 정착을 위해 많이 노력한 모든 안과 병동 간호사들에게 감사의 말씀 전합니다.

## 참고문헌

1. 이현정, 박현애(2009). 3차 종합병원 안과병동의 전화 상담 중 전화문의 내용 및 간호중재에 대한 조사 연구. 동서간호학연구지, 15(2), 157-167.
2. 서문자, 이향련, 이정희, 박춘자, 최철자, 박오장 등 (2004). 성인간호학(5TH ed.). 서울: 수문사



〈그림 5〉 81병동 전화문의 응대 매뉴얼 '명쾌한 답변'

목 차	
1. 망막·유리체 질환 관련 문의	5
2. 백내장 관련 문의	17
3. 녹내장 관련 문의	22
4. 각막질환 관련 문의	25
5. 사시 관련 문의	30
6. 코눈물관막힘증 관련 문의	34
7. 안와골절, 안와중앙 관련 문의	35
8. 갑상샘 안질환 관련 문의	36
9. 안검하수 관련 문의	41
10. 유행성각결막염 및 급성출혈성결막염 관련 문의	45
11. 근시 관련 문의	46
12. 콘택트 렌즈 이야기	53
13. 안구건조증 관련 문의	55
14. 각막착색성형술 관련 문의	57
15. 눈수술 관련 공통적인 문의	60
16. 눈 관련 기타 문의	61
17. 약물부작용	64

〈그림 6〉 81병동 전화문의 응대 매뉴얼 목차