

보다 안전한 병원을 만드는 30년의 열정



PI팀은 국내 최초의 의료 질 향상·환자안전 전담부서로 출범해 30주년을 맞았다. 사진은 정성문 PI실장(뒤 왼쪽 네 번째)과 팀원들.

“병원이 환자를 살리는 것은 당연한 일이지. 그리고 병원
에서 병 이외의 이유로 환자가 위험해지는 일이 없어야 하
는 것도 당연합니다. 이 당연한 일들이 안전하게, 체계적
으로 진행될 수 있도록 시스템을 구축하고 운영하는 것이 우
리 PI(Performance Improvement)팀의 일입니다.” 정성문
PI실장은 ‘우리 PI팀은 1993년 국내 최초로 시작해 일찍부터
의료 질 향상과 환자안전에 힘을 쏟았다’고 말한다.

PI팀은 환자안전문화 정착을 위해서 국내 최초로 환자안
전문화 행동규범을 선포하고, 환자안전문화 저해사례 보고
체계를 마련했다. 매년 PI활동 결과보고회를 열고 우수부서
를 시상해 의료진의 동참을 이끌어냈다. 또한 꾸준한 의료 질
향상 활동과 성과관리를 통해 주요 영역의 의료 질 지표 향상
을 이끌어내고, 체계적인 진료 표준화 프로세스를 구현해 경
영지표 개선에도 기여했다.

그 결과 2011년부터 실시된 환자안전과 병원 운영 실태를
평가하는 의료기관 인증평가제도에서 서울아산병원은 항상
안전하고 질 높은 의료 수준을 인정받았다. 지난해 실시된 4
주기 의료기관 인증평가에서도 모든 평가 기준에서 최우수
등급인 ‘상’을 받았다. 지난 30년 간 PI팀의 활약으로 서울아
산병원의 환자안전문화와 체계적인 진료 표준화 프로세스는
모두가 주목하는 서울아산병원의 혁신 DNA가 되었다.

생각과 행동 모두를 바꾸다

PI팀의 업무는 병원 각 부서의 업무 현장에서 발생하는 문
제점을 발견하는 것에서 시작된다. 이 때문에 구성원들의
적극적인 참여와 전사적인 환자안전문화 조성이 필수적이
다. 이선희 팀장은 ‘간호 현장에서 환자안전사례보고를 처
음 접했을 때는 이상하다는 생각이 들었다’고 말한다. “환자

안전사례 공유가 활발히 이뤄지도록 환자안전사례를 적극적으로 보고하는 부서에게 포상을 하는 제도가 있었는데, 간호사 입장에서는 사고를 잘 보고할수록 상을 준다는 것이 잘 이해가 가지 않았어요. 그런데 전사적으로 보고된 사례의 문제점을 개선하면서 사례보고의 중요성이 계속 강조되고, 환자안전사례를 자유롭게 보고하는 문화가 확산되면서 생각이 크게 달라졌습니다. 병원 경영진의 리더십과 의지가 있기에 변화가 가능했다고 생각합니다.” PI팀 초기에는 현장 의료진과 부서 담당자가 불편해하거나 불만을 말하는 경우가 적지 않았다. 그러나 꾸준한 인식개선 노력을 통해 지금은 서울아산병원 구성원 모두가 의료 질 향상과 환자안전활동의 중요성을 인식하고 자발적으로 참여하는 문화가 정착되고 있다.

“환자안전을 위해서 ‘정확한 타임아웃’, 의료진 간 의사소통 활성화를 위한 ‘스피크업&리슨업’ 캠페인 등 꾸준히 다양한 소통방법을 고안하고 시행하다 보니, 현장에서 자연스럽게 슬로건을 사용하고 있더군요. 한 번에 되지는 않지만 가랑비에 옷 젖듯이 환자안전문화가 서서히 현장에 스며들고 구성원들의 행동을 바꾸고 있는걸 볼 수 있어서 보람을 느꼈어요.” 실제 PI팀 출범 초기와 비교하면 환자안전사례 보고 건수가 20~30배 증가했다. 배슬기 과장은 ‘그만큼 환자안전의 중요성을 인식하고 개선 활동을 활발하게 하고 있다는 증거’라고 말한다.

의료 질 향상과 환자안전이 모두의 일상이 되는 날까지

이들영 차장은 의료 질 향상을 위해 환자 안전 필수 지표를 관리하고 더 많은 지표를 발굴하는 작업을 계속하고 있다. “정부에서 환자 안전을 위한 필수 지표를 제시하는데, 우리 서울아산병원은 목표를 그보다 높게 잡아 보다 안전한 병원이 되기 위해 노력하고 있습니다. 올해부터는 부서별 질 향상 및 환자안전 전문가인 QPS(Quality Improvement & Patient Safety) 히어로 양성 프로그램을 실시하고 있어요. 부서마다 의료 질 · 환자안전 전문가를 육성해서 우리 PI팀과 함께 보다 실제적인 변화를 이끌어내기 위함입니다.”

이미 서울아산병원이 구축해온 의료 질 · 환자안전 프로세스는 세계적 수준이다. 우리나라뿐만 아니라 해외에서도 서울아산병원 PI팀의 사례에 주목해 국내외 학회에서 적지 않은 수상 실적을 쌓아왔다. 이선희 팀장은 ‘국제적으로 환자 안전에 의료진뿐만 아니라 환자와 보호자가 참여하는 트렌드가 확산되는 만큼 이런 부분을 강화하는 것이 과제’라고 말한다. “우리 서울아산병원이 구축한 의료 질 향상과 환자안전 노하우를 다른 병원들, 나아가 세계로 전파하는 것이 우리 PI팀의 역할이라고 생각합니다. 모든 직원들의 마음에 의료 질 향상과 환자안전이 우선시되는 문화를 정착시키고, PI활동이 모두의 일상이 되는 날까지 최선을 다하겠습니다.”

글 편집부

2023년 4월 6일
서울아산병원 동관
소강당에서 열린
QPS 히어로 1기 발족식.

