

의료의 질 향상을 위한 의료기관평가인증제 발전방안

*Improvement Plans of Accreditation Program
for Healthcare Organizations in Korea*



석승한 의료기관평가인증원 정책개발실장

어느덧 출범 3년째를 맞이하는 의료기관평가인증제는 새롭게 출발한 정부의 화두인 '안전'이라는 이슈에서 의료서비스의 질을 제고함으로써 '환자안전과 의료시스템의 안전'을 책임져야 할 중요한 보건의료분야의 정책적 임무를 재인식해야할 시점에 있다. 그러나 현재 우리나라의 인증제는 인증기준의 내용과 수준, 조사방법 및 조사위원들의 수준에 따른 개인차의 문제들이 제기되고 있고 상급종합병원을 제외한 급성기 병원들의 인증제 참여가 저조할 뿐 아니라 참여를 독려할 수 있는 확실한 방안 마련에 어려움을 겪고 있는 것이 현실이다. 따라서 저자는 현재 우리나라 인증제의 현황과 문제점을 살펴보고 이를 통해 인증제도의 활성화 방안을 기술하려 한다.

1. 시작하는 글

2002년 3월 의료법 개정을 통해 2004년부터 우리나라에서 처음으로 의료기관평가가 시행되었고 3년을 주기로 300병상 이상의 병원에서 의무적으로 평가를 시행하여 2009년까지 2주기를 마쳤다. 그러나 평가 결과의 서열화, 구조적인 측면 평가에 따른 의료기관의 비용 부담, 의료기관간 과잉경쟁 및 임시대응 같은 평가 시행상의 여러 문제점 및 부작용이 발생하였다. 따라서 2008년 국정과제로 '의료기관평가인증제 도입'을 선정하여 2009년 9월 의료기관평가인증추진위원회 및 의료기관인증추진단 구성하였다. 2010년 6월 의료법 일부 개정 법률안 국회 본회의 의결(의료법 제58조)하여

2010년 11월에 대한병원협회, 대한의사협회, 치과병원협회, 한방병원협회를 포함한 의료계 및 정부, 그리고 보건의료노조, 시민사회단체가 참여하여 비영리, 독립적 재단법인 형태의 의료기관평가인증원(이하 인증원)이 의료기관인증제(이하 인증제)와 함께 출범하였다. 이렇게 시작한 인증제는 우리나라 의료기관에서 환자안전과 의료서비스의 질 향상을 최우선으로 하는 문화를 만들어 가는 획기적인 계기가 되었다. 어느덧 출범 3년째를 맞이하는 인증제는 새롭게 출발한 정부의 화두인 '안전'이라는 이슈에서 의료서비스의 질을 제고함으로써 '환자안전과 의료시스템의 안전'을 책임져야 할 중요한 보건의료분야의 정책적 임무를 재인식해야할 시점에 있다. 그러나 현재 우리나라의 인증

제는 인증기준의 내용과 수준, 조사방법 및 조사위원들의 수준에 따른 개인차의 문제들이 제기되고 있고 상급종합병원을 제외한 급성기 병원들의 인증제 참여가 저조할 뿐 아니라 참여를 독려할 수 있는 확실한 방안 마련에 어려움을 겪고 있는 것이 현실이다. 따라서 저자는 현재 우리나라 인증제의 현황과 문제점을 살펴보고 이를 통해 인증제도 활성화할 수 있는 방안을 기술하려 한다.

2. 우리나라의 의료기관인증제도와 의료기관평가인증원

의료기관 인증제도는 의료기관이 환자안전과 의료서비스질 향상을 위하여 자발적이고 지속적인 노력을 하도록 하여, 국민에게 양질의 의료서비스를 제공하도록 하는 의료법¹⁾에 명시되어있는 제도이다. 인증제는 순위를 정하기 위한 상대평가와는 다르게 의료기관이 인증기준의 충족여부를 조사하는 절대평가를 통하여 인증여부를 결정한다. 우리나라에서는 자율적으로 의료기관 인증을 신청하여 받을 수 있으므로 의료기관이 스스로 자체적인 규정을 정하고 이것을 수행하고 있음을 인증조사를 통하여 확인받게 된다. 따라서 이러한 인증제를 통하여 의료기관에서 이루어지는 모든 과정들에서 환자안전과 높은 의료서비스 질을 확보하는 것이 최우선으로 생각하는 병원문화를 만들 뿐 아니라 공급자(의료기관) 중심의 의료문화에서 소비자

(환자 및 보호자) 중심의 의료문화로 바뀌어 가게 하는 획기적인 제도라고 할 수 있다. 다만 요양병원과 정신병원의 경우는 예외적으로 2013년 1월부터 인증신청을 의무적으로 의료법으로 정하여 현재 의무인증을 진행중이다. 인증조사 방법은 추적조사(Tracer Method)로서 인증기준에 따라 조사위원이 환자 입장과 관점에서 제공 받은 진료(치료)경로를 하나 하나 따라가면서 조사하는 방식으로 의료기관이 평소에 수행하고 있는 과정을 확인하면서 평가하는 방법이다 (그림 1).

인증을 받은 의료기관은 인증을 통하여 의료기관의 업무가 표준화되어 효율적인 병원경영을 하는데 도움이 되며 환자를 돌보는 과정에서 안전사고를 예방할 수 있기 때문에 환자가 믿고 선택할 수 있는 의료기관으로 신뢰를 얻을 수 있다. 또한 의료기관 구성원들의 만족감과 자긍심을 향상시키는 계기가 될 수 있다.

인증원은 의료기관 인증제도 및 의료기관을 대상으로 하는 평가업무의 통합수행을 통해 의료기관이 자율적이고, 지속적으로 의료의 질(healthcare quality)과 환자안전(patient safety)을 최우선으로 하는 병원시스템과 문화를 만들어 궁극적으로 국민의 건강증진에 기여하는 것을 목적으로 2010년 11월에 설립되었다. 인증원은 의료법상 인증관련 업무를 전담기관에 위탁할 수 있도록 명시되어 있기 때문에 우리나라에서 유일한 평가 및 인증을 수행하는 전담기관으로 그 역할을 다하고 있다. 인증원은 환자의 안전을 담보할 수 있는 국제수준의 인증기준을 마련

1) 의료법 제58조 (의료기관 인증)

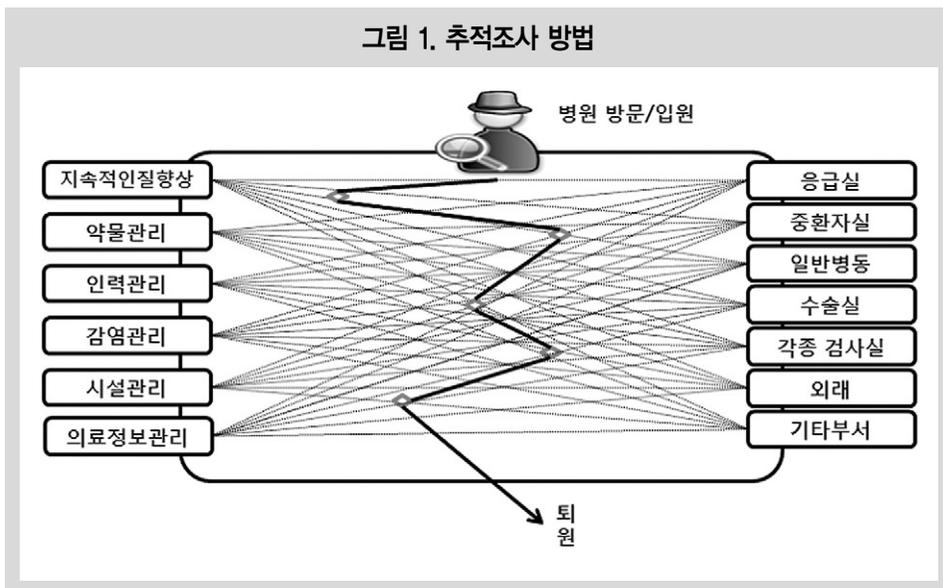
하는 것과 함께 공정하고 객관적인 조사가 이루어 질 수 있도록 역량을 갖춘 조사위원들을 확보하고 교육하는데 최선의 노력을 기울이고 있다. 인증원은 환자안전 및 의료서비스의 질과 관련된 보건의료 정책을 마련하는데 중심적 역할을 하고 국제적인 인증기관으로 거듭나기 위해 모든 역량을 모으고 있다.

3. 인증제 현황과 성과

인증원을 설립하고 인증제도가 시작된 후 현재까지 상급종합병원 44개소, 종합병원 72개소, 병원 45개소 그리고 2013년 1월부터 의무적으로 평가인증을 받아야 하는 요양병원 51개소를 포함하여 총 212개의 의료기관이 인증을 받았으며 다가오는 8월부터 정신병원에 대한 의무적

평가인증이 시작될 예정이다. 또한 한방병원, 치과병원 및 의원급 의료기관에 대한 인증기준을 마련하고 있어서 2014년부터는 이들 의료기관에 대한 인증프로그램을 수행할 수 있을 것으로 기대하고 있다. 인증원은 의료기관의 인증프로그램 뿐만 아니라 감염관리 및 결핵관리에 대한 임상진료프로그램 인증(CCPC: Clinical Care Program Certification)같은 국가 보건의료정책에 관련된 다양한 연구사업을 진행과 의료사회적협동조합에 대한 인가지원 및 사후 관리사업을 지속적으로 수행할 계획으로 인증프로그램의 영역을 넓혀가고 있다. 또한 2012년 4월 International Society for Quality in Healthcare (ISQua)로부터 우리나라의 급성기 의료기관에 대한 인증기준이 국제인증을 획득하여 명실상부하게 국제적인 인증제도로 첫발을 내딛게 되었다. 이렇게 폭을 넓히고 있는 인증제가 우리

그림 1. 추적조사 방법



나라의 의료기관에 미칠 것으로 기대하는 궁극적 효과들을 정리하면 아래와 같다.

- ◎ 국민이 믿고 찾을 수 있는 의료기관 만들기
- ◎ 환자안전을 최우선으로 하는 보건의료 시스템과 문화 만들기
- ◎ 환자와 직원 모두가 행복한 의료문화 만들기
- ◎ 의료기관의 자율적이고 지속적인 의료 질 향상을 유도
- ◎ 국제수준의 인증프로그램 정착을 통한 해외환자 유치를 증진

한국병원경영학회에서 수행한 인증제가 병원경영에 미친 효과분석 연구²⁾에 따르면 인증을 받은 의료기관들을 대상으로 조사한 초점집단면접조사(Focus Group Interview) 결과에서 병원 구성원들 90% 이상이 환자안전과 의료질에 있어 긍정적 변화가 있었다고 답하였다. 이는 인증을 준비하는 과정에서 의료기관의 구성원들이 환자안전을 제일 우선으로 하는 새로운 병원문화를 만들어 가는데 인증프로그램이 중요한 역할을 하고 있는 것으로 생각할 수 있다. 이 뿐 아니라 인증을 준비하는 과정에서 의료기관이 민주적이고 합리적인 의사결정 과정이 바뀌며, 60% 이상에서 부서장 및 병원장의 리더십이 바뀌었다고 조사되었다. 따라서 향후 인증을 받은 모든 병원들을 대상으로 인증을 받기

전후의 의료서비스의 질 및 환자안전에 대한 인식 및 진료 수행의 변화를 확인하는 연구가 필요하다. 이를 통하여 급성기 병원 뿐 아니라 요양병원, 정신병원들에서 인증제도가 환자안전에 미치는 긍정적인 효과를 더욱 확실히 증명할 수 있을 것으로 기대한다.

4. 현행 인증제의 문제점들

1) 의료기관들의 인증제 참여가 저조

상급종합병원과 전문병원의 경우 각각 지정요건으로 인증을 받아야 하는 것이 필수이고 요양병원과 정신병원의 경우 이미 언급한 것처럼 의료법에 의무적으로 인증을 신청하여야 한다. 그러나 그 외 의료기관의 경우 자율적으로 인증을 신청하도록 되어 있기 때문에 2013년 6월 현재 종합병원 275개중 72개, 약 1415개 병원중 45개 병원만이 현재까지 인증을 받은 상태이다(표 1). 이 중에서 전문병원이 34개소로 종합병원의 70% 이상, 병원의 97%가 인증을 받지 않고 있는 상태라고 할 수 있다. 그렇다면 무엇 때문에 의료기관이 인증을 받지 않는가에 대한 명확한 진단과 해법을 얻을 수 있다면 여러 가지 문제가 한꺼번에 해결될 수 있을 것이다. 우선 대부분을 차지하고 있는 중소병원의 경우 특히 300병상 이하의 종합병원과 병원의 경우 의료기관평가에 대한 경험이 없다.

2) 한국병원경영학회(2011). 인증제가 병원경영에 미친 효과분석(Analysis of effectiveness on hospital management by accreditation system).

따라서 인증이라고 하는 프로그램에 대한 근본적인 거부감을 이해할 수 밖에 없다. 더군다나 어떠한 강제조항이 없이 자율신청이니 확실히 인증을 받는 것에 대한 효과가 없다면 당장 인증을 받아야 할 이유가 없는 것이다. 더 큰 문제는 중소병원의 현실이 이러한 제도에 대하여 이해가 없고 설명 하고 싶다고 해도 인력을 포함한 경영적 측면에서 실행할 수 있는 상황이 아니라는 것이다. 이러한 상황 논리를 넘어서는 현실적인 대안이 없다면 급성기 병원의 자율적 인증제 참여는 여전히 한계상황에 부딪힐 수밖에 없을 것이다.

2) 인증 기준의 수위 및 내용의 적절성 문제

2009년까지 시행된 의료기관평가의 기준은 주로 구조적 평가와 체크 리스트로 확인하는 형식을 취했다. 따라서 평가를 받아야 하는 의료기관에서는 평가기간에 임박해서 준비하여 받는 임시적 대응이 가능하였고 경우에 따라서 과잉 대응으로 실제 환자에게 제공하고 있는 의료서비스 내용과는 다르게 평가내용에 맞춘 준비가 가능하였다. 그러나 인증제로 전환되면서 구

조적인 측면은 충족하였다고 전제하고 진료과정이 환자의 안전과 의료서비스 질을 담보할 수 있는지를 확인하는 수행 및 과정중심의 평가를 기초로 인증여부를 결정하게 된다. 그렇기 때문에 2011년부터 적용된 1주기 인증기준과 내용은 환자안전과 의료서비스의 질을 높이는 방향으로 시행하되 인증제를 처음 접하는 의료기관의 수용성을 고려하여 최소기준과 내용으로 준비하여 시작하는 것으로 많은 논의 끝에 결정되었다. 그렇기 때문에 인증기준의 수준과 내용을 보는 관점과 입장에 따라 높을 수도 낮을 수도 있다. 그러나 의료서비스의 질 향상과 환자 안전이라는 측면에서는 2주기에 수행할 인증 기준의 수준과 내용은 더욱 높아지고 보완될 것으로 예상하고 있다.

3) 조사를 수행하는 조사위원들간 편차의 문제

인증의 가장 중요한 부분 중 하나는 객관적이고 공정한 평가이다. 그래야만 그 결과에 대하여 정당화 할 수 있다. 현재 인증원에는 약 800여명의 인증조사위원이 활동하고 있는데 여전

표 1. 급성기의료기관 인증 현황(2013년 7월 현재)

(단위: 개, %)

구분	개설기관수	조사현황	인증현황			
			2011년	2012년	2013년	계
상급종합병원	44	44 (100.0)	44	-	-	44
종합병원	275	72 (26.1)	33	26	13	72
병원	1,415	45 (3.2)	8	13	24	45
계	1,734	161 (9.3)	85	39	37	161

히 조사위원들간의 조사결과의 편차가 문제점으로 지적되고 있다. 급성기 병원의 인증조사 뿐 아니라 2013년 1월부터 시작된 요양병원의 조사에서 요양병원에 대한 기준의 이해도와 실제 요양병원의 상황을 이해하지 못하는 조사위원과 요양병원에서 근무하고 있는 조사위원들간에 견해 차이가 존재하고 있다. 따라서 이러한 조사자간의 조사방법과 내용의 차이를 줄이기 위하여 표준화된 조사 매뉴얼의 개발과 조사위원의 역량강화를 위한 정기적이고 지속적인 교육프로그램을 진행하고 있으나 이 문제가 해결되려면 더 많은 시간과 노력이 필요할 것으로 생각한다.

4) 인증제도에 대한 국민들의 낮은 인지도

우리나라 국민들이 현재 의료기관인평가인증제도에 대한 인지도 수준이 어느 정도인지 조사된 바가 없다. 그러나 현재 환자나 그 가족들이 자신의 증상과 질환을 치료하기 위하여 의료기관을 선택할 때 의료기관 인증여부가 판단기준으로 작용하고 있지 않은 것은 분명하다. 또한 인증원과 정부입장에서 최근까지 인증을 받은 의료기관들이 상급종합병원과 대형종합병원으로 이미 국민들에게 인지도가 높은 병원들이 대부분이므로 이러한 병원들을 통해서 인증제를 홍보하기에는 명분이 부족하였다. 그러나 국비로 진행되고 있는 요양병원과 정신병원의 인증제를 시작으로 국민들에게 인증제란 무엇인지, 인증을 받는 것이 어떤 의미가 있는 것인지, 의료기관을 선택할 때 왜 인증여부를 확인하는 것이 필요한지를 알리고 현명하게 의료기

관을 이용할 수 있도록 더욱 적극적인 홍보와 정보제공이 필요하다.

5. 인증제도의 발전 방안

1) 인증기준 및 조사방법의 제고

(1) 인증기준 전문가 양성 및 확보

의료기관들이 환자안전과 의료서비스 질을 높일 수 있도록 국제기준에 맞는 합리적인 기준을 만들 수 있는 전문가 양성과 확보가 장기적으로 반드시 필요하다. 지금까지 의료기관평가와 JCI(Joint Commission International) 인증에 경험을 가진 여러 의료인들을 중심으로 여러 학회, 협회, 시민사회 단체 및 보건으로 관련 노조 등 많이 분들이 기준마련에 참여 하였다. 현재 논의 중인 2주기 인증기준 뿐 아니라 향후 마련 될 모든 기준들을 국제수준으로 높이려면 기준에 대한 전문가 양성과 확보가 반드시 필요하다.

(2) 전문성과 공정성을 갖춘 조사위원 육성 및 확충

이미 언급한 바와 같이 조사결과의 신뢰성을 갖추기 위해서는 전문성과 공정성을 갖춘 조사위원들을 육성하고 확보하는 것이 무엇보다 중요하다. 따라서 인증원에서는 다각도로 전담조사위원의 확충을 위해 노력하고 있다. 특히 퇴직 의료인들이 인증제도에 대한 관심을 높이고 전담 조사요원을 활동할 수 있도록 기회를 제공

하기 위해 적극적인 홍보 및 네트워크를 마련하고 있다. 이런 노력은 결국 조사위원(전담 및 자원)의 인력풀을 확대하고 능력있는 조사위원을 확보는 좋은 방법이 될 것으로 기대하고 있다. 이와 동시에 현재 활동하고 있는 조사위원들의 전문성 강화를 위한 교육기회 확대 및 교육방법 개발, 조사방법의 표준화를 통한 공정하고 객관적인 조사수행이 가능하도록 조사방법 가이드라인을 준비하고 있다.

(3) 의료기관의 인증에 대한 이해도 제고

의료기관 스스로 환자안전 및 의료서비스 질을 높일 수 있는 방안을 마련할 수 있도록 지속적으로 유익한 정보 및 교육기회를 제공하는 것이 중요하다. 이러한 활동은 인증제에 대한 이해도를 높여 환자안전이 모든 의료기관의 의사결정에 제일 우선하는 가치로 생각하는 병원문화를 만들어 가는 데 기여할 것으로 생각한다. 따라서 인증원에서는 환자안전전문가 양성프로그램, 인증전담자 양성 프로그램, on/off line을 통한 인증관련 정보의 지속적 제공, 세분화된 컨설팅프로그램 등 실질적으로 의료기관이 필요로 하는 다양한 교육기회를 마련할 계획이다.

2) 정책적 방안

(1) 자발적 인증제 참여를 위한 동기부여

의료기관 인증제가 환자안전이라고 하는 시

대적 가치를 구현하는데 매우 중요하다고 대부분 의료인들이 인정하고 있다. 그러나 현실은 경영상 어려움을 겪고 있거나 인증에 대한 실질적인 동기부여가 없는 한 자율적으로 인증을 받는다라는 것은 어려워 보인다. 따라서 인증을 받은 의료기관이 스스로 인증에 대한 가치를 인정하는 것 외에 인증을 받은 것에 대한 현실적인 보상이 제공될 필요가 있는데 인증을 받은 의료기관에 의료보험 수가와 관련한 재정적 인센티브 및 인증을 받은 기관에 관련된 여러 평가를 같음해주는 행정적 인센티브를 포함한 정책적 지원 방안이 필요할 수 있다. 특히 중소병원에 대하여 한시적 인증비용 지원 같은 다양한 측면에서의 동기부여가 필요할 수 있다³⁾.

(2) 인증제 참여를 위한 정책적 연계의 확대

현재 상급종합병원 지정 및 전문병원 지정의 필수요건으로 인증이 필요한 것처럼 필수요건에 인증여부가 들어가 있는 것이 인증제 참여의 주요 이유가 될 수 있다. 따라서 환자 안전과 의료서비스의 질 향상이 필요하다고 하는 부분에 정책적 판단에 따른 인증제외의 연계가 의료기관들이 인증제 참여를 높일 수 있을 것으로 생각한다. 즉 지방의료원 및 보훈병원 같은 국고지원 의료기관들의 인증 연계, 수련병원 지정요건, 건강검진기관 지정 요건, 응급센터 지정요건, 해외환자 유치를 위한 의료관광 의료기관 지정 요건 등 국민들이 의료기관을 안전하게 이용하고 적절한 의료서비스를 받을 수 있도록 해

3) 을지대학교산학협력단(2011). 중소병원 인증제 참여의 정책연계 방안.

야 한다면 정책적 조율과 의사 결정을 통해 검토해 볼 수 있다.

(3) 인증제도에 대한 홍보를 통한 인지도 제고

국민과 의료기관들(주로 중소병원)에서 인증제도에 대한 인지도를 확인하여 인증제도에 대한 필요성과 이해도를 높이는 것이 필요하다. 특히 명확한 홍보대상 및 내용을 선정, 구체적인 홍보 방법을 검토하고 재원 마련을 위해 노력해야 한다. 환자안전 캠페인을 통한 의료기관 인증의 중요성을 국민들에게 알리기 위해 건강보험공단을 포함한 안전과 관련된 부처와 실손의료보험 또는 손해보험협회 등 의료기관에서 환자안전과 관련이 있는 모든 단체와 함께 뜻을 모아야 할 시점이다.

3) 우리나라 의료기관평가인증제도의 경쟁력 확보

(1) 활발한 국제교류를 통한 인증제도 확산 및 국제적 위상 확보

2012년 4월 International Society for Quality in Healthcare(ISQua)로부터 급성기 의료기관의 인증기준에 대하여 인증을 받았다. 즉 우리의 인증기준이 국제적 수준이라는 것을 인정받은 것으로 2014년에 인증기구 및 조사위원 교육 프로그램에 대하여도 국제 수준을 경쟁력을 확보하기 위하여 ISQua 인증을 준비하고 있다. ISQua 뿐 아니라 The Joint Commission(TJC), Australian Council for Healthcare Standards

(ACHS) 같은 국제적 인증기구들과 긴밀한 교류를 통하여 국제적 인증기준 마련하고 합리적 제도개선을 위한 협력 기틀을 마련할 계획이다. 이는 한국의 인증프로그램의 수준을 높이고 국제적 경쟁력을 확보할 수 있는 계기가 될 것으로 생각한다.

(2) 인증원의 업무영역 확대

질환별 임상진료프로그램인증(CCPIC: Clinical Care Program Certification)을 개발하여 시행할 계획을 가지고 있는데 최근 시행한 결핵임상진료프로그램인증을 위한 준비를 확대하여 지속하고 심뇌혈관센터인증, 감염관리 및 혈액투석 분야에 대하여 임상진료프로그램의 인증을 논의 중에 있다. 이와 더불어 평가 및 인증이 필요한 보건의료분야의 사업을 개발하고 수행하고 있는데 의료사회적협동조합 및 의료생협에 대한 인가 및 모니터링과 같은 여러 분야에 대하여 업무영역을 확대하므로 국가적으로 인증제에 대한 필요성을 제고하는 데 기여할 것으로 기대한다.

(3) 보건의료관련 분야 평가통합의 모색

의료기관을 대상으로 하는 각종 평가에 대한 단계적이고 합리적인 통합을 추진하여 인증제로 같음하므로 의료기관의 평가에 대한 부담을 경감시키고 심리적 압박감을 줄일 수 있다. 이는 궁극적으로 의료기관이 행정과 경영의 효율화를 이루게 하고 및 자발적인 인증제 참여를 유도할 수 있는 수단이 될 수 있을 것으로 생각된다.

6. 맺는 글

의료기관에서 환자안전에 대한 문화를 정립하고 의료서비스의 질을 제고하기 위해 2010년부터 시작된 의료기관평가인증제가 아직 완전히 정착되지 못하고 있다. 시대적인 요구와 함께 의료계, 정부, 시민사회단체의 합의에 의해 자율적인 인증제도로 힘차게 출범하였으나 급성기 병원들의 적극적 참여가 이루어지지 못하므로 인하여 인증제의 유명무실론을 포함한 여러 문제가 노출되면서 자율적 인증제도를 유지하는데 심각한 어려움에 봉착해 있다. 그럼에도 불구하고 인증제도와 인증원 출범의 목적처럼

의료기관이 자율적으로 환자의 안전과 의료서비스 질 향상을 위해 노력하는 문화를 만들어가는 것이 무엇보다 중요한 만큼 인증제에 대한 이해도와 참여도가 낮다고 하여 성급하게 비관적 결과를 예단하는 것을 경계하여야 한다. 시간이 지남에 따라 자율적으로 인증제에 참여할 것으로 생각하지만 더욱 적극적인 참여를 위한 동기를 부여하고 정책적인 연계 방안을 강구하기 위해 의료계, 그리고 정부가 더 노력하여야 할 것이다. 결국 우리 모두는 누구나 믿고 이용할 수 있는 안전한 의료기관을 만들어가길 원하기 때문이다. 