

환자안전 전담인력 업무 길라잡이

2024. 11



중앙환자안전센터
Central Patient Safety Center

환자안전 전담인력 업무 길라잡이

2024. 11



중앙환자안전센터
Central Patient Safety Center



일러두기

- 이 안내서는 대한환자안전질향상간호사회와 함께 제작된 자료로 업무의 명확화 및 효율성 향상을 목적으로 환자안전 전담인력의 전문성을 제고하고 제도의 실효성을 도모하기 위해 제작되었습니다.
- 또한 본 안내서는 「환자안전법」에 따라 환자안전 및 의료 질 향상을 위해 전담인력이 수행할 수 있는 최대한의 업무를 나열하여 알기 쉽게 설명한 것으로, 본문에 의무사항(‘~하여야 한다’ 등)으로 기술되어 있더라도 이는 설명의 편의를 위한 것일 수 있으며, 실제 법적 해석 등에 대해서는 관계 법령에 따라야함을 알려드립니다.
- 관련 법, 제도, 기준 및 기관 내 인프라, 인력 등의 여건을 고려하고 우선순위를 정하여 업무를 수행하시길 권고드리며, 본 안내서는 2024년 11월 현재의 유효한 법규, 규정 등을 토대로 작성되었으므로 이후 최신 개정 법규 내용 및 구체적인 사실관계 등에 따라 달리 적용될 수 있음을 알려드립니다.

Contents

1	개요	7
2	환자안전 업무 특성	11
3	환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직	15
4	「환자안전법」에 따른 전담인력의 업무	23
5	환자안전 전담인력의 13대 업무	27
6	환자안전 전담인력의 세부 업무별 역할	35
①	환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직 운영에 관한 사항	35
②	환자안전 및 의료 질 향상 운영에 관한 사항	44
③	환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 사항	50
④	환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거에 관한 사항	53
⑤	환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영에 관한 사항	56
⑥	환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 교육 및 참여에 관한 사항	58
⑦	의료기관 차원의 환자안전사고 보고 활성화에 관한 사항	65
⑧	의료기관 차원의 환자안전사고 관리에 관한 사항	67
⑨	환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 운영에 관한 사항	69
⑩	환자안전 및 의료 질 향상을 위한 지표관리에 관한 사항	71
⑪	환자안전문화 조성에 관한 사항	74
⑫	환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력	78
⑬	그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히 필요하다고 인정하는 사항	80

환자안전 전담인력
업무 길라잡이



1

개요

1 | 개요

■ 배경 및 필요성

- 「환자안전법」상 환자안전 전담인력(이하, 전담인력)의 업무 범위가 포괄적으로 규정됨에 따라 현업에서의 애로사항 발생
 - 타 업무 겸임을 강요받거나 해당 사유로 전담인력 배치를 보고하지 않은 사례가 파악되는 등 업무 범위 명확화에 대한 필요성 증대
- 전담인력의 고유 업무를 구체화·명확화함으로써 환자안전 전문성을 제고하고 제도의 실효성을 도모할 필요

■ 추진 경과

- 「환자안전법 시행규칙」 제9조제4항제4호 ‘환자안전 전담인력의 업무범위에 관한 지침’ (제2016-506호, '16.7.29.) 시행
- 환자안전 인프라 실태파악을 위한 설문조사('22.3.16.~3.31.)
 - (주요 결과) 전담인력 배치 및 위원회 설치 미이행 의료기관의 미준수 사유로 ‘타업무와의 겸임’(33.3%)이 대표적
- 환자안전 소통 간담회 시행(분기별 1회)
 - (주요 의견) 전담인력이 실제 수행해야 하는 업무에 대한 예시 및 지침서 개발, 타 업무와의 경계 명확화를 통해 기관 내 전담인력의 위상 강화 요구
- ‘환자안전 전담인력 역할 및 업무 범위 정립’ 용역 사업 추진('22.4.30.~11.29.) (대한환자안전질향상간호사회)
- 업무 길라잡이 제작 및 배포('24.11.)
 - (주요 내용) 전담인력의 13대 업무 및 그에 따른 세부 업무·역할

환자안전 전담인력
업무 길라잡이



2

환자안전 업무 특성

2 | 환자안전 업무 특성

환자안전은 의료제공 과정에서의 오류의 예방 및 오류로 인하여 환자에게 발생하는 손상을 제거 또는 완화하는 것이다.

전담인력의 업무를 수행하는데 있어 환자의 생명과 관련된 환자안전활동은 어떤 상황에서도, 누구에게도 방해받지 않고 수행되어야 한다.

전담인력의 역할(role)은 “Role = Position = A Hat You Wear”라고 했다. 전담인력의 역할에는 권한이 부여되어 환자안전 업무를 수행하는 데 있어서 제약이 없어야 하고, 책임은 전담인력의 의무와 그 권한이 요구하는 행위 과정에서 전담인력을 연결하는 사회적 힘이다.

환자안전 업무 특성은 다음과 같다.

- 환자안전 업무는 그 역할만으로도 권한이 있음
- 환자안전 업무는 수행 때 방해받지 않고 보장되어야 함
- 환자안전 업무는 문제 발생 시 빠른 대처 및 문제해결을 능력을 요구함
- 환자안전 업무는 진료, 간호, 진료 지원, 행정 등 의료기관 전반의 업무를 파악하고 지원하기 때문에 환자안전사고 분석뿐만 아니라 보고 및 기안을 위한 절차상 행정업무가 포함됨
- 환자안전 업무는 부서 내 및 부서 간 의사소통이 잦고, 환자안전사고 분석 결과에 따른 개선 활동은 관련 부서에서 수행하는 것으로 지도·조언함
- 환자안전 업무 중 획득된 정보 및 환자안전활동에 대한 법적 보호가 보장되어야 함
- 환자안전 업무를 전담하는 인력에 대한 법적 보호가 보장되어야 함
- 환자안전 업무는 환자안전 이슈에 대한 점검 및 지도·조언이며 환자안전활동은 관련 부서에서 수행함
- 환자안전 업무는 사례별 접근을 통한 분석 및 개선 활동을 도출하기 때문에 늘 새로운 업무를 접하는 것으로 전담인력의 역량 강화를 위한 교육 및 훈련이 보장되어야 함

환자안전 전담인력
업무 길라잡이



3

**환자안전 및 의료 질 향상을
총괄·관리하는 조직**

3 | 환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직

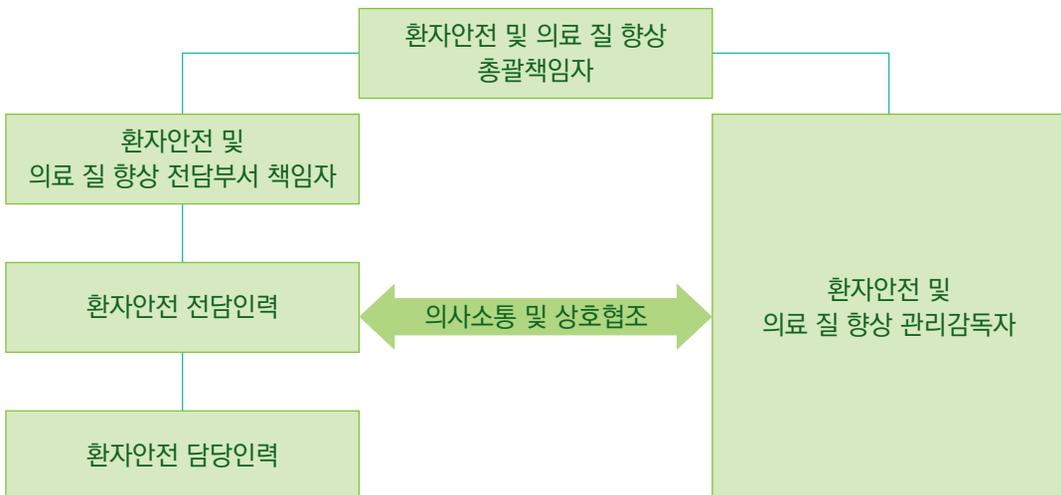
▷ 해당 내용은 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 이상적인 조직 운영에 대한 권고사항으로 의료 기관의 상황에 맞게 운영하시면 됩니다.

환자안전 및 의료 질 향상을 위한 조직 운영은 환자안전문화에서부터 각 현장 접점에서 환자 안전활동의 이행에 이르기까지 전 과정에 최적의 영향을 미치기 위함이다. 따라서, 리더십에서부터 현장 부서장까지 역할과 책임을 구분하여 유기적으로 상호작용을 하여야 한다.

환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직이란 의료기관 차원의 환자안전 및 의료 질 향상을 전담하는 역할을 하는 부서와 의료기관 내 구성된 조직을 포함하는 포괄적인 의미이다.

환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직은 환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자, 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자, 전담인력을 포함한다. 의료기관 내 구성된 조직에는 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자로 구성할 수 있다.

- 환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자 : 의료기관 운영 관련 의사결정에 참여하는 경영진
- 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자 : 환자안전 및 의료 질 향상 부서의 근무경력 5년 이상
- 환자안전 전담인력 : 보건의료기관의 근무경력 3년 이상
- 환자안전 담당인력 : 기타 의료기관의 장이 인정한 사람
- 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자 : 의료기관 내 각 부서의 장



○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자는 의료기관 운영 관련 의사결정에 참여하는 경영진을 의미한다. 환자안전 및 의료 질 향상을 위해 필요한 의료기관 차원의 환자안전문화 형성을 위한 정책 결정, 자원의 배분과 지원을 하는 중추적인 역할을 수행한다. 이를 위하여 환자안전 총괄 책임자는 의료기관의 운영에 영향을 미칠 수 있어야 한다. 이 외에도 환자안전 및 의료 질 향상 교육 이수를 통해 환자안전 및 의료 질 향상에 대한 이해와 마인드를 함양해야 한다.

환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자의 업무

1. 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 정책 결정에 관한 사항
2. 환자안전 및 의료 질 향상에 필요한 자원의 배분과 지원에 관한 사항
3. 환자안전 관련 법, 시행령, 시행규칙, 행정 규칙 등 준수에 관한 사항
4. 기타 환자안전 및 의료 질 향상에 필요한 사항

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 환자안전 및 의료 질 향상에 대한 풍부한 지식과 경험이 있는 자로 환자안전 및 의료 질 향상 부서의 근무경력 5년 이상인 자를 의미한다. 환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자를 지원하고 전담인력을 육성하며, 이들의 환자안전 및 의료 질 향상 업무를 수행할 수 있는 기반을 마련해야 한다. 이를 위하여 환자안전 및 의료 질 향상 부서의 근무경력이 필수적이며, 이를 통하여 통상적으로 부서 내 인적 관리뿐 아니라 환자안전 및 의료 질 향상 전문 영역에 대한 지도·조언이 가능해야 한다. 이 외에도 환자안전 및 의료 질 향상 교육 이수를 통해 환자안전 및 의료 질 향상에 대한 역량을 유지해야 한다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자의 업무

1. 환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직 운영에 관한 사항
2. 환자안전 및 의료 질 향상 운영에 관한 감독 및 지도·조언
3. 환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 지도·조언
4. 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거에 관한 지도·조언
5. 환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영에 관한 감독 및 지도·조언
6. 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 교육 및 참여에 관한 지도·조언
7. 의료기관 차원의 환자안전사고 보고 활성화에 관한 지도·조언
8. 의료기관 차원의 환자안전사고 관리에 관한 감독 및 지도·조언
9. 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 운영에 관한 감독 및 지도·조언
10. 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 지표관리에 관한 감독 및 지도·조언
11. 환자안전문화 구성에 관한 감독 및 지도·조언
12. 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력
13. 환자안전 전담인력 육성 및 업무수행 기반 마련
14. 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히 필요하다고 인정하는 사항

환자안전 전담인력은 보건의료기관의 근무경력 3년 이상인 자로 환자안전 및 의료 질 향상 업무를 수행하는 실무자이다. 의료기관 내 각 부서에서 환자안전 및 의료 질 향상 업무가 일상 업무에 반영될 수 있도록 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자에게 지도·조언하는 역할을 수행하며, 이 외에도 전담인력이 직접 수행해야 하는 업무가 추가로 존재한다.

환자안전 전담인력의 업무

1. 환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직 운영에 관한 사항
2. 환자안전 및 의료 질 향상 운영에 관한 사항
3. 환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 사항
4. 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거에 관한 사항
5. 환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영에 관한 사항
6. 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 교육 및 참여에 관한 사항
7. 의료기관 차원의 환자안전사고 보고 활성화에 관한 사항
8. 의료기관 차원의 환자안전사고 관리에 관한 사항
9. 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 운영에 관한 사항
10. 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 지표관리에 관한 사항
11. 환자안전문화 조성에 관한 사항
12. 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력
13. 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히 필요하다고 인정하는 사항

환자안전 전담인력은 '기타 의료기관의 장이 인정한 사람'으로 전담인력 업무를 수행하며 겸직이 가능하다. 환자안전 및 의료 질 향상 교육을 이수하고 주 16시간 이상 업무를 수행하는 자를 의미한다.

환자안전 전담인력의 업무

1. 환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직 운영에 관한 사항
2. 환자안전 및 의료 질 향상 운영에 관한 사항
3. 환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 사항
4. 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거에 관한 사항
5. 환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영에 관한 사항
6. 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 교육 및 참여에 관한 사항
7. 의료기관 차원의 환자안전사고 보고 활성화에 관한 사항
8. 의료기관 차원의 환자안전사고 관리에 관한 사항
9. 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 운영에 관한 사항
10. 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 지표관리에 관한 사항
11. 환자안전문화 조성에 관한 사항
12. 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력
13. 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히 필요하다고 인정하는 사항

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자는 의료기관 내 각 부서의 장으로써 현장 접점에서 환자 안전 및 의료 질 향상을 위한 의료기관의 절차를 이행하도록 상시 관리하는 역할을 수행한다. 이들은 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 여러 활동에 전문가가 아니기 때문에 이를 수행하는 과정에서 전담인력의 지도·조언을 받고 이행할 수 있다. 이 외에도 환자안전 및 의료 질 향상 교육 이수를 통해 환자안전 및 의료 질 향상에 대한 이해와 마인드를 함양해야 한다.

환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자의 업무

1. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 지휘·감독하는 부서의 환자안전 및 의료 질 향상 운영에 관한 사항
2. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 지휘·감독하는 부서의 환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 사항
3. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 지휘·감독하는 부서의 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거에 관한 사항
4. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 지휘·감독하는 부서의 환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영에 관한 사항
5. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 지휘·감독하는 부서의 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 교육 및 참여에 관한 사항
6. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 지휘·감독하는 부서의 의료기관 차원의 환자안전사고 보고 활성화에 관한 사항
7. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 지휘·감독하는 부서의 의료기관 차원의 환자 안전사고 관리에 관한 사항
8. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 지휘·감독하는 부서의 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 운영에 관한 사항
9. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 지휘·감독하는 부서의 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 지표관리에 관한 사항
10. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 지휘·감독하는 부서의 환자안전문화 조성에 관한 사항
11. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 지휘·감독하는 부서의 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력
12. 기타 환자안전 및 의료 질 향상에 필요한 사항

환자안전 전담인력
업무 길라잡이



4

「환자안전법」에 따른
전담인력의 업무

4 | 「환자안전법」에 따른 전담인력의 업무

환자안전 전담인력이란 환자안전 및 의료 질 향상에 관한 업무를 전담하여 수행하는 자를 말한다.(「환자안전법」 제12조제1항)

전담인력의 업무는 1) 환자안전사고 정보의 수집·분석 및 관리·공유, 2) 환자안전사고 예방 및 재발 방지를 위한 보건의료인 교육, 3) 환자와 환자 보호자의 환자안전활동을 위한 교육, 4) 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 환자안전활동이다.(「환자안전법」 제12조제3항)

환자안전활동이란 1) 환자안전활동의 보고, 2) 환자안전기준의 준수 점검, 3) 환자안전지표의 측정·점검, 4) 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히 필요하다고 인정하는 사항을 말한다.(「환자안전법 시행규칙」 제9조제5항)

「환자안전법」 및 같은 법 시행규칙 등을 고려한 전담인력의 업무 범위는 다음과 같다.

1. 환자안전사고 정보의 수집·분석 및 관리·공유
 2. 환자안전사고 예방 및 재발 방지를 위한 보건의료인 교육
 3. 환자와 환자 보호자의 환자안전활동을 위한 교육
 4. 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 환자안전활동
 - ① 환자안전활동의 보고
 - ② 환자안전기준의 준수 점검
 - ③ 환자안전지표의 측정·점검
 - ④ 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히 필요하다고 인정하는 사항
- 4 - ④ 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히 필요하다고 인정하는 사항에는 의료질 지표 및 표준 진료지침 개발·관리 등 의료 질 향상 활동 지원 업무가 포함된다.(‘환자안전 전담인력의 업무범위에 관한 지침’(제2016-506호))

환자안전 전담인력
업무 길리잡이



5

**환자안전 전담인력의
13대 업무**

5 | 환자안전 전담인력의 13대 업무

- ▷ 해당 내용은 「환자안전법」에 따라 환자안전 및 의료 질 향상을 위해 전담인력이 수행할 수 있는 최대한의 업무가 구체적으로 나열되어 있으나 반드시 모든 업무를 필수적으로 수행해야 하는 것은 아닙니다.
- ▷ 국가 차원의 법, 제도, 기준, 수가 및 보건의료기관 차원의 환자안전 인프라, 인력 등의 여건을 고려하시어 우선순위를 두고 업무를 수행하시길 권고드립니다.

전담인력의 13대 업무에 따른 세부 업무 및 역할은 아래와 같이 제시할 수 있으며, 의료기관 내에서 환자안전 업무를 수행하기 위해서는 환자안전 및 의료 질 향상 전담 조직과 부서가 필요하다. 환자안전 업무수행을 위해서 필요한 조직에는 환자안전 총괄책임자, 환자안전 전담부서 책임자, 전담인력, 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자 등으로 구성될 필요가 제기되었다. 환자안전 업무에 따른 역할은 환자안전 및 의료 질 향상 조직 구성원에 따라 그 역할이 달라질 수 있다.

1 환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직* 운영에 관한 사항

* 의료기관 내 환자안전 및 의료 질 향상을 전담하는 부서와 조직을 포함하는 포괄적 의미

- 가. 환자안전 및 의료 질 향상 관련 역할 수행을 위한 의료기관 차원의 조직 운영
- 나. 환자안전 전담인력의 배치·등록, 교육과 훈련 참여
- 다. 환자안전 및 의료 질 향상 관련 위원회 운영 지원

2 환자안전 및 의료 질 향상 운영에 관한 사항

- 가. 환자안전 및 의료 질 향상 활동을 위하여 의료기관 차원의 단기, 중·장기 계획 수립 시 참여
- 나. 환자안전 및 의료 질 향상 활동 계획 수립
- 다. 환자안전 및 의료 질 향상 활동 계획에 따른 운영, 평가, 결과 보고·공유
- 라. 환자안전 및 의료 질 향상 활동 운영에 관한 감독 및 지도·조언
- 마. 환자안전 및 의료 질 향상 운영을 위한 자원 지원

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

3 환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 사항

- 가. 환자안전 및 의료 질 향상 관련 법 제·개정에 따른 기준 마련
- 나. 환자안전 주의경보에 따른 기준 마련
- 다. 환자안전 및 의료 질 향상 활동 결과에 따른 기준 마련
- 라. 위험관리 결과에 따른 기준 마련
- 마. 제3호 '가'목부터 '라'목까지에 따른 기준 준수 점검 및 지도·조언
- 바. 의료기관 인증기준 준수 점검 및 지도·조언
- 사. 환자안전기준 중 다른 법 등에서 다루고 있는 사항은 관련 법에 따라 관리하도록 협업

4 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거에 관한 사항

- 가. 의료기관 내·외부 자료를 활용한 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거 마련을 위한 의견 제시
- 나. 근거 기반의 방법을 활용하여 의료기관 차원의 환자안전 및 의료 질 향상 활동 개발
- 다. 근거 기반의 방법을 활용할 수 있도록 의료기관 차원의 환자안전 및 의료 질 향상 지원

5 환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영에 관한 사항

- 가. 환자안전 및 의료 질 향상 활동 관련 연간교육계획 수립
- 나. 계획에 따른 환자안전 및 의료 질 향상 활동 관련 경영진 교육 운영
- 다. 계획에 따른 환자안전 및 의료 질 향상 활동 관련 직원 교육 운영
- 라. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자의 환자안전 및 의료 질 향상 활동 관련 교육을 위한 지도·조언

6 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 교육 및 참여에 관한 사항

- 가. 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동을 위한 교육 운영 및 지원
- 나. 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 참여 활성화를 위한 지원
- 다. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자의 환자 및 환자 보호자 교육을 위한 지도·조언
- 라. 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자의 환자 및 환자 보호자 환자안전활동 참여 지원

7 의료기관 차원의 환자안전사고 보고 활성화에 관한 사항

- 가. 환자안전사고 보고체계 구축
- 나. 환자안전사고 보고 활성화를 위한 지도·조언
- 다. 「환자안전법」에 따른 환자안전사고 의무보고 준수를 위한 지도·조언

8 의료기관 차원의 환자안전사고 관리에 관한 사항

- 가. 환자안전사고 보고체계에 따른 연간 분석 보고
- 나. 환자안전사고 보고체계에 따른 분석을 위한 지도·조언
- 다. 환자안전사고 분석 도구를 활용한 조사 및 분석
- 라. 환자안전사고 분석 결과에 따른 예방 및 재발 방지를 위한 개선 활동 지원·보고·공유
- 마. 환자안전 주의경보를 기반으로 점검 및 개선 지원
- 바. 중앙환자안전센터의 환자안전 보고학습시스템 요청사항에 따른 참여
- 사. 환자안전사고 보고서 및 이와 관련된 모든 자료에 대한 비밀 보장 준수

9 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 운영에 관한 사항

- 가. 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 구축
- 나. 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리 계획 수립
- 다. 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리 계획에 따른 운영, 평가, 결과 보고·공유
- 라. 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리 운영에 관한 감독 및 지도·조언
- 마. 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리 운영을 위한 자원 지원

10 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 지표관리에 관한 사항

- 가. 지표관리체계 구축
- 나. 지표관리 계획 수립
- 다. 지표관리 계획에 따른 운영, 결과 보고·공유
- 라. 지표관리 운영에 관한 감독 및 지도·조언
- 마. 지표관리 운영을 위한 자원 지원

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

11 환자안전문화 조성에 관한 사항

- 가. 경영진의 환자안전문화 구축 지원
- 나. 환자안전문화 활성화 계획 수립
- 다. 환자안전문화 활성화 계획에 따른 운영
- 라. 환자안전문화 측정, 분석, 결과 보고
- 마. 환자안전문화 활성화에 관한 감독 및 지도·조언
- 바. 환자안전문화 활성화를 위한 자원 지원

12 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력

- 가. 환자안전 및 의료 질 향상 관련 외부기관 및 이해 관계자와의 협력
- 나. 환자안전 및 의료 질 향상 관련 외부기관의 요청사항에 대한 자문
- 다. 국가 환자안전 캠페인 참여
- 라. 의료기관 인증조사 대응 및 지원

13 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히 필요하다고 인정하는 사항

[참고] 「환자안전법」에 따른 전담인력의 13대 업무

「환자안전법」 및 같은 법 시행규칙에 따른 업무 범위	13대 업무
① 환자안전사고 정보의 수집·분석 및 관리·공유	4 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거에 관한 사항 7 의료기관 차원의 환자안전사고 보고 활성화에 관한 사항 8 의료기관 차원의 환자안전사고 관리에 관한 사항
② 환자안전사고 예방 및 재발 방지를 위한 보건의료인 교육	5 환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영에 관한 사항
③ 환자와 환자 보호자의 환자안전 활동을 위한 교육	6 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 교육 및 참여에 관한 사항
④ 환자안전활동의 보고	1 환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직 운영에 관한 사항 2 환자안전 및 의료 질 향상 운영에 관한 사항 9 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 운영에 관한 사항 11 환자안전문화 조성에 관한 사항
⑤ 환자안전기준의 준수 점검	3 환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 사항
⑥ 환자안전지표의 측정·점검	10 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 지표관리에 관한 사항
⑦ 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히 필요하다고 인정하는 사항	12 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력 13 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 정하는 사항에 관한 업무

환자안전 전담인력
업무 길라잡이



6

환자안전 전담인력의 세부 업무별 역할

6 | 환자안전 전담인력의 세부 업무별 역할

업무1. 환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직 운영에 관한 사항

세부 업무 및 역할1-가

환자안전 및 의료 질 향상 관련 역할 수행을 위한 의료기관 차원의 조직 운영

환자안전 및 의료 질 향상 관련 역할 수행은 의료기관 전역에서 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 활동을 추진하기 위하여 위험요인, 문제점 등을 파악하여 이를 제거하거나 대체, 통제, 조정, 개선하는 등의 역할을 수행하기 위한 일련의 활동을 의미한다.

환자안전 및 의료 질 향상을 위한 의료기관 차원의 조직은 의료기관의 장이 환자안전 및 의료 질 향상 활동을 이행하기 위한 집행 조직으로 의료기관 차원에서 이를 총괄 관리할 수 있어야 한다. 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 의료기관 차원의 조직은 의료기관의 환자안전 및 의료 질 향상 활동을 관리·감독하는 등 환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자를 보좌하고, 의료기관의 컨트롤타워 역할을 하는 조직을 의미한다.

환자안전 및 의료 질 향상 활동을 총괄·관리한다는 것은 「환자안전법」에 따른 정책 수립이나 전문인력의 배치, 예산의 편성 및 집행관리 등의 활동 이행을 총괄·관리하는 것을 말한다. 환자안전 및 의료 질 향상 활동에 관한 업무 중 현장 접점에서 수행되어야 하는 활동은 직접 수행이 아닌, 지도·조언을 의미한다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서는 부서장과 부서원 모두 총괄·관리하는 업무를 수행하며, 환자안전 및 의료 질 향상과 무관하거나 의료서비스를 직접적으로 제공, 일반 행정 등 환자안전 및 의료 질 향상의 목표와 상충이 일어날 수 있는 업무를 함께 수행할 수 없다. 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서의 구체적인 권한과 자격은 의료기관의 규모 등을 종합적으로 고려하여 자율적으로 정할 수 있으나 형식적인 수준에 그쳐서는 안 된다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서는 환자안전 및 의료 질 향상이 제대로 이루어지는지 확인 함은 물론 이를 지원하는 등 총괄·관리하는 역할을 수행해야 한다. 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서의 구성원이 전담인력 업무를 할 수 있도록 해당 내용이 직무기술서에 명시되어야 한다.

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자 직무기술서 사례

■ 직무정보

직 무 명	팀장(환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자)		
부 서 명	PSQ팀	직 종	간호직
수 행 직 급	S2 이상	감 독 자	적정진료실장

■ 직무내용

직 무 개 요	의료기관 전반의 환자안전 및 의료 질 향상 운영계획, 지원, 평가하며, 환자안전 전담인력 육성 및 업무수행 기반을 마련하고, 환자안전 및 의료 질 향상 영역에 대한 지도·조언을 수행한다.
세 부 직 무	<ul style="list-style-type: none"> ● 환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직 운영에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상 운영에 관한 감독 및 지도·조언 ● 환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 지도·조언 ● 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거에 관한 지도·조언 ● 환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영에 관한 감독 및 지도·조언 ● 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 교육 및 참여에 관한 지도·조언 ● 의료기관 차원의 환자안전사고 보고 활성화에 관한 지도·조언 ● 의료기관 차원의 환자안전사고 관리에 관한 감독 및 지도·조언 ● 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 운영에 관한 감독 및 지도·조언 ● 환자안전문화 조성에 관한 감독 및 지도·조언 ● 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 지표관리에 관한 감독 및 지도·조언 ● 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력 ● 환자안전 전담인력 육성 및 업무수행 기반 마련 ● 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히필요하다고 인정하는 사항

■ 자격요건

교 육	대학 졸업 이상
자 격 · 면 허	간호사 면허
경 력	환자안전 및 의료 질 향상 분야 5년 이상 근무 경력

■ 교육항목

직 무 교 육	업무 역량 강화를 위한 직무 교육
보 수 교 육	면허 및 자격 유지를 위한 교육 이수
훈 련	업무 역량 강화를 위한 훈련

환자안전 전담인력 직무기술서 사례1

■ 직무정보

직 무 명	환자안전 전담인력1		
부 서 명	PSQIT팀	직 종	간호직
수 행 직 급	J1 이상	감 독 자	팀장

■ 직무내용

직 무 개 요	환자안전 전담인력은 환자안전 및 의료 질 향상에 관한 업무를 전담하여 수행하는 자 (「환자안전법」 제12조제1항)로 「환자안전법」 제12조제3항 및 같은 법 시행규칙의 업무 범위인 환자안전 및 의료 질 향상에 관한 업무를 수행한다.
세 부 직 무	<ul style="list-style-type: none"> ● 환자안전 및 의료 질 향상 운영에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영에 관한 사항 ● 의료기관 차원의 환자안전사고 보고 활성화에 관한 사항 ● 의료기관 차원의 환자안전사고 관리에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 지표관리에 관한 사항 ● 환자안전문화 조성에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력 ● 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히필요하다고 인정하는 사항

■ 자격요건

교 육	대학 졸업 이상
자 격 · 면 허	간호사 면허
경 력	임상경력 3년 이상

■ 교육항목

직 무 교 육	환자안전 전담인력 역량 강화를 위한 교육, 지표관리 등 직무수행에 필요한 교육
보 수 교 육	간호사 면허증 및 환자안전 전담인력 자격 유지를 위한 보수교육
훈 련	환자안전 전담인력 역량 강화를 위한 훈련

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

환자안전 전담인력 직무기술서 사례2

■ 직무정보

직 무 명	환자안전 전담인력2		
부 서 명	PSQI팀	직 종	간호직
수 행 직 급	J1 이상	감 독 자	팀장

■ 직무내용

직 무 개 요	환자안전 전담인력은 환자안전 및 의료 질 향상에 관한 업무를 전담하여 수행하는 자 (「환자안전법」 제12조제1항)로 「환자안전법」 제12조제3항 및 같은 법 시행규칙의 업무 범위인 환자안전 및 의료 질 향상에 관한 업무를 수행한다.
세 부 직 무	<ul style="list-style-type: none"> ● 환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직 운영에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영에 관한 사항 ● 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 교육 및 참여에 관한 사항 ● 의료기관 차원의 환자안전사고 보고 활성화에 관한 사항 ● 의료기관 차원의 환자안전사고 관리에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 운영에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 지표관리에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력 ● 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히필요하다고 인정하는 사항

■ 자격요건

교 육	대학 졸업 이상
자 격 · 면 허	간호사 면허
경 력	임상경력 3년 이상

■ 교육항목

직 무 교 육	환자안전 전담인력 역량 강화를 위한 교육, 지표관리 등 직무수행에 필요한 교육
보 수 교 육	간호사 면허증 및 환자안전 전담인력 자격 유지를 위한 보수교육
훈 련	환자안전 전담인력 역량 강화를 위한 훈련

환자안전 전담인력 직무기술서 사례3

■ 직무정보

직 무 명	환자안전 전담인력3		
부 서 명	PSQIT팀	직 종	간호직
수 행 직 급	J1 이상	감 독 자	팀장

■ 직무내용

직 무 개 요	환자안전 전담인력은 환자안전 및 의료 질 향상에 관한 업무를 전담하여 수행하는 자 (「환자안전법」 제12조제1항)로 「환자안전법」 제12조제3항 및 같은 법 시행규칙의 업무 범위인 환자안전 및 의료 질 향상에 관한 업무를 수행한다.
세 부 직 무	<ul style="list-style-type: none"> ● 환자안전 및 의료 질 향상 운영에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영에 관한 사항 ● 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 교육 및 참여에 관한 사항 ● 의료기관 차원의 환자안전사고 관리에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 운영에 관한 사항 ● 환자안전문화 조성에 관한 사항 ● 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력 ● 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히필요하다고 인정하는 사항

■ 자격요건

교 육	대학 졸업 이상
자 격 · 면 허	간호사 면허
경 력	임상경력 3년 이상

■ 교육항목

직 무 교 육	환자안전 전담인력 역량 강화를 위한 교육, 지표관리 등 직무수행에 필요한 교육
보 수 교 육	간호사 면허증 및 환자안전 전담인력 자격 유지를 위한 보수교육
훈 련	환자안전 전담인력 역량 강화를 위한 훈련

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

세부 업무 및 역할1-나

환자안전 전담인력의 배치·등록, 교육과 훈련 참여

전담인력은 「환자안전법」에 따라 전담인력 배치현황서를 환자안전 보고학습시스템 포털에 제출하여야 한다.

신규교육은 전담인력으로 최초 배치된 경우, 배치일로부터 6개월 이내 대면으로 24시간 이상 이수하여야 한다. 보수교육은 신규교육 이수 후, 다음해부터 대면 또는 온라인으로 12시간 이상 교육을 이수하여야 한다.

구분	내용
배치 대상	<ul style="list-style-type: none"> • 200병상 이상 병원, 치과병원, 한방병원, 요양병원, 정신병원 • 100병상 이상 종합병원
배치 기준	<ul style="list-style-type: none"> • 200병상 이상 병원급 의료기관 : 1명 이상 • 500병상 미만 종합병원 : 1명 이상 • 500병상 이상 종합병원 : 2명 이상
자격 기준	<ul style="list-style-type: none"> • 의사 · 치과 의사 · 한의사 · 약사 또는 간호사 면허를 취득한 후 3년 이상 보건의료기관에서 근무한 사람 • 전문의 자격이 있는 사람
배치·등록	<ul style="list-style-type: none"> • 의료기관의 장은 전담인력을 배치한 경우 전담인력을 배치한 날부터 10일 이내에, 이후 차년도부터는 매년 1월 31일까지 전담인력 배치현황서를 보건복지부장관에게 제출하여야 함 • 보건의료기관의 장은 전담인력 선임 및 해임, 변동이 발생함에 따라 전담인력 배치현황서를 환자안전 보고학습시스템에 제출하여야 함

전담인력의 역량 강화를 위해 자격 유지를 위한 교육 외에도 필요한 교육을 받을 수 있도록 환자안전 전담부서 책임자는 사업계획 시 해당 내용을 반영하여야 한다.

세부 업무 및 역할1-다

환자안전 및 의료 질 향상 관련 위원회 운영 지원

환자안전위원회의 설치는 「환자안전법」에 따라 환자안전위원회 설치 보고서를 환자안전 보고학습시스템 포털에 제출하여야 한다.

환자안전위원회의 설치 등의 보고는 1) 위원회의 위원 구성 및 변동에 관한 사항, 2) 해당 연도의 위원회 운영계획, 3) 전년도의 위원회 운영실적, 4) 그 밖에 위원회의 원활한 운영을 위하여 보건복지부장관이 필요하다고 인정하는 사항(「환자안전법 시행규칙」 제6조의2)이다. 환자안전위원회의 설치기관은 200병상 이상인 병원급 의료기관(종합병원은 100병상 이상)이다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서는 환자안전위원회 운영을 지원해야 하며, 환자안전위원회 운영 관련해서 포함되어야 할 내용은 다음과 같다.

구분	내용
구성	<ul style="list-style-type: none"> • 위원장 1명을 포함한 5명 이상 30명 이하의 위원으로 성별을 고려하여 위촉 • 위원장 : 해당 의료기관의 장
회의 소집	<ul style="list-style-type: none"> • 정기회의와 임시회의로 구분하여 운영 • 정기회의는 연 2회 이상 개최
업무	<ul style="list-style-type: none"> • 환자안전사고의 예방 및 재발 방지를 위한 계획 수립 및 시행 • 전담인력의 선임 및 배치 • 보건의료기관의 의료 질 향상 활동 및 환자안전체계 구축·운영 • 환자안전사고를 보고한 자 및 보고내용의 보호 • 환자와 환자 보호자의 환자안전활동 참여를 위한 계획 수립 및 시행 • 환자안전기준의 준수에 관한 사항 • 환자안전지표의 운영에 관한 사항 • 환자안전사고의 보고 활성화에 관한 사항 • 환자안전활동의 교육에 관한 사항 • 그 밖에 환자안전활동의 향상을 위하여 특히 필요한 사항으로서 보건복지부장관이 정하는 사항

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

환자안전 및 의료 질 향상 관련 위원회 명칭은 의료기관 내부 규정에 따라 '환자안전위원회'라 명시하지 않아도 되지만 「환자안전법」 및 같은 법 시행규칙에서 제시한 기능이 포함되어야 한다.

환자안전위원회 규정 사례

제1조(목적) 이 규정은 「환자안전법」 제11조에 의거 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 환자안전위원회(이하 '위원회'라 한다)의 구성과 운영에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(구성) ① 위원장 1명을 포함한 5명 이상 30명 이하의 위원으로 구성하되, 성별을 고려하여야 한다.

② 위원회의 위원장은 해당 의료기관의 장으로 하고, 위원회의 위원은 의료기관의 장이 위촉한다.

③ 위원의 임기는 3년으로 한다.

제3조(기능) 위원회는 다음 각 호와 관련된 사항을 심의·의결한다.

- ① 환자안전사고의 예방 및 재발 방지를 위한 계획 수립 및 시행
- ② 환자안전 전담인력의 선임 및 배치
- ③ 보건의료기관의 의료 질 향상 활동에 관한 사항
- ④ 환자안전활동의 교육에 관한 사항
- ⑤ 환자와 환자 보호자의 환자안전활동 참여를 위한 계획 수립 및 시행
- ⑥ 환자안전사고의 보고 활성화에 관한 사항
- ⑦ 환자안전체계 구축·운영에 관한 사항
- ⑧ 보고를 한 보고자 및 보고 내용의 보호
- ⑨ 환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 사항
- ⑩ 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거에 관한 사항
- ⑪ 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 운영에 관한 사항
- ⑫ 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 지표관리에 관한 사항
- ⑬ 환자안전문화 조성에 관한 사항
- ⑭ 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력에 관한 사항
- ⑮ 그 밖에 환자안전활동의 향상을 위하여 특히 필요한 사항으로서 보건복지부장관이 정하는 사항

제4조(회의 및 운영) ① 위원회는 연 2회 이상 정기적으로 개최하여야 하며, 위원장이 필요하다고 인정하거나 위원의 과반수가 소집을 요구할 때는 임시 위원회를 개최하여야 한다.

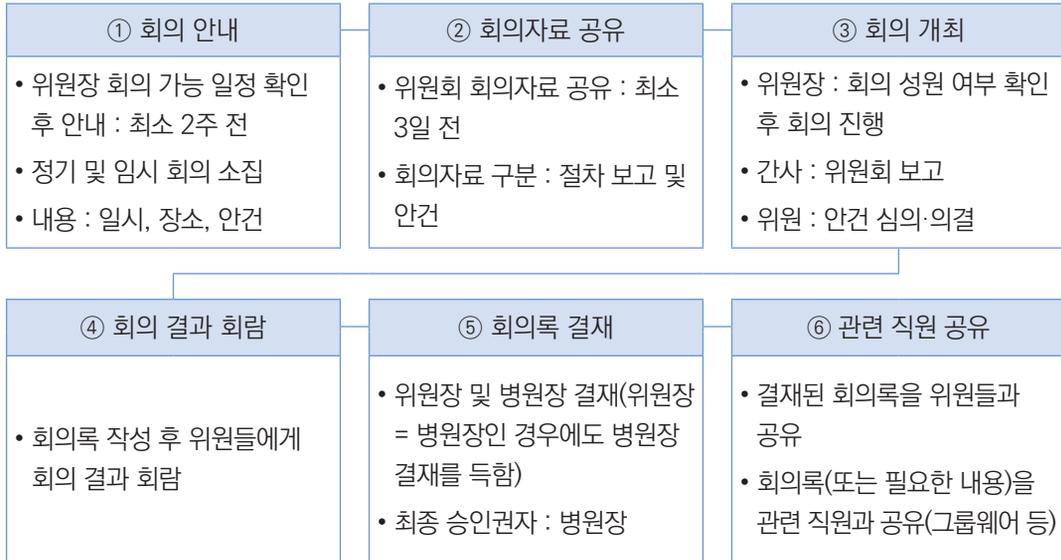
② 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 개최되고, 출석위원 과반수 찬성으로 안건을 의결한다.

③ 환자안전위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사 1인을 둔다.

제5조(보고) 간사는 위원회의 회의 결과를 작성하여 의료기관의 장에게 보고하여야 한다.

환자안전위원회 운영 절차는 회의 소집부터 회의록 결재, 필요시 관련 직원 공유까지 해당한다.

환자안전위원회 운영 절차 사례



업무2. 환자안전 및 의료 질 향상 운영에 관한 사항

세부 업무 및 역할2-가

환자안전 및 의료 질 향상 활동을 위하여 의료기관 차원의 단기, 중·장기 계획 수립 시 참여

의료기관 차원의 단기, 중·장기 계획은 의료기관의 지속적인 개선 및 실행 방향을 의미한다. 의료기관의 장을 보좌하여 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 목표와 의지, 철학을 넘어서 지속적인 개선 노력과 이에 대해 의료기관 종사자들이 이를 인지할 수 있도록 활동을 수립하여야 한다.

의료기관 내 단기, 중·장기 계획 수립 시 환자안전 및 의료 질 향상 관련 내용이 반영될 수 있도록 환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자를 통해 조직에 연계될 수 있도록 의견을 제시한다.

세부 업무 및 역할2-나

환자안전 및 의료 질 향상 활동 계획 수립

환자안전 및 의료 질 향상의 주요 업무를 모두 포함하여 계획을 수립하여야 한다. 환자안전 및 의료 질 향상 계획은 달성 가능한 내용으로 측정할 수 있거나 성과평가가 가능한 것으로 수립하여야 하며, 이는 경영방침과 일관성이 있어야 한다.

목표를 수정할 필요가 생겼을 때는 필요에 따라 목표를 수정하여 추진하는 것이 합리적이어야 한다.

환자안전 및 의료 질 향상 운영 활동 중 단기적으로 달성될 수 없는 것이 있다면 중장기적인 관점에서 시계열적 목표를 설정하고 이를 이행하기 위한 세부적인 로드맵을 담는 것을 권고한다. 환자안전 및 의료 질 향상 운영 활동은 구성원이 공감하고 인식할 수 있어야 하며, 함께 노력해야 한다. 이를 위해서 의료기관 내 구성원의 의견을 수렴하거나 이를 실천할 수 있도록 게시 등의 방법을 통해 알려야 한다.

환자안전 및 의료 질 향상 계획 수립 사례				3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	1월	2월	
PS	환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영	경영진	년2회	.	.	↔	.	.	.	↔	
		신입직원	사안 발생 시	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
		재직직원	연중	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
	환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 교육 및 참여	환자안전의 날 행사	년1회	↔
		의료기관 차원의 환자안전사고 보고 활성화	Near miss 시상	매월	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
	의료기관 차원의 환자안전사고 관리	Safety Report 상	사안 발생 시	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
			환자안전사고 분석	매월	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
		사례별 개선 활동	사안 발생 시	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
		RCA 분석	1건 이상	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
		[국가] 환자안전 주의경보 공유 및 조치	발령 시	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
	환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 운영	[원내] Safety Report 발행	매월	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
		환자안전영역의 위험관리(FMEA)	1건 이상	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
	환자안전문화 조성	환자안전문화 측정	년1회	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
	QI	환자안전 및 의료 질 향상 운영	QI활동	20개 이상	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
QI활동 교육 및 지원			연중	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→	
QI 소식지			분기별	↔	.	.	↔	.	.	↔	.	.	↔	.	.	
환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 사항		관련 지침 및 절차 마련 등	필요시	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
		근거에 관한 사항 환자안전 및 의료 질 향상 관련	신규 CP 개발 및 관리	1개 이상	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
기존 CP 리모델링			필요시	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→	
CP 교육			필요시	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→	
CP 지표관리			매월	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→	
환자안전 및 의료 질 향상을 위한 지표관리	지표관리 체계 운영	연중	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→		
	환자안전 영역 등 의료기관 차원의 지표관리	4개 이상	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→		

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

업무 범위	세부사업 또는 현안, 실행전략	목표	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	1월	2월	
조직 관리 및 외부 기관 협력	환자안전 및 의료 질 향상을 총괄·관리하는 조직 운영	QI위원회	분기별	.	↔	.	.	↔	.	.	↔	.	.	↔	
		지침과 절차 심의위원회	년 1회	↔	
		전담인력 교육	20시간 이상	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
		전담인력 배치신고	사안 발생 시	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
	환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력	의료기관 인증 유지	연중	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
		국가 환자안전 캠페인 참여	참여	↔
		외부기관과 협력	요청 시	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
	그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히 필요하다고 인정하는 사항	사안 발생 시	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→

세부 업무 및 역할2-다

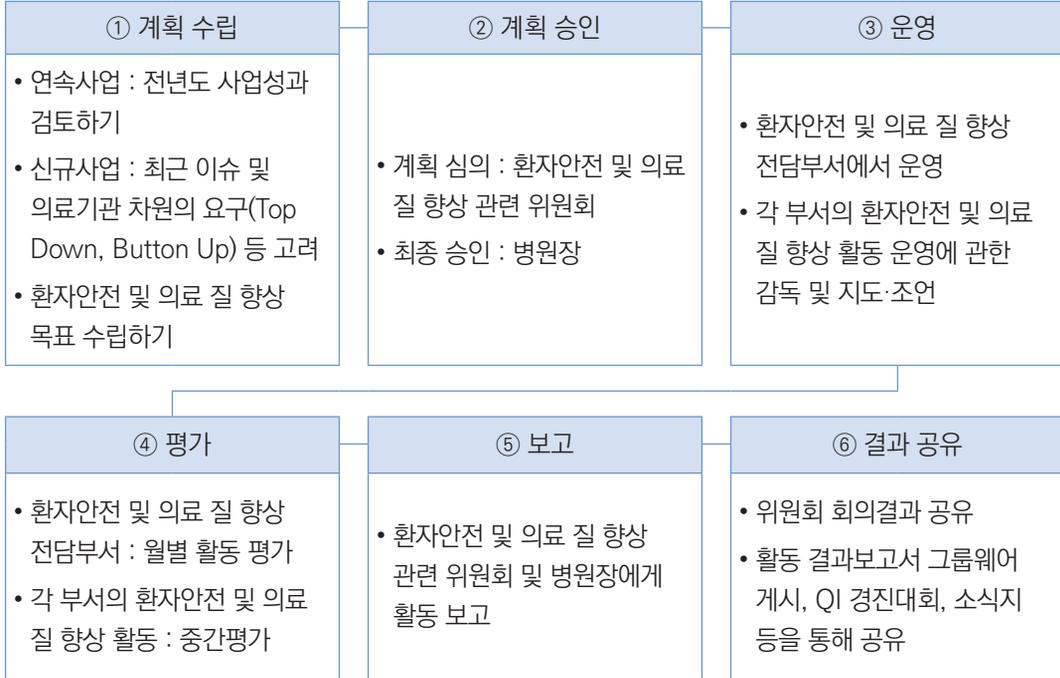
환자안전 및 의료 질 향상 활동 계획에 따른 운영, 평가, 결과 보고·공유

환자안전 및 의료 질 향상 활동의 수행을 주기적으로 확인하여 이행을 촉진하고 이에 대해 평가를 수행하여 필요한 조정, 지원, 통제, 개선 등을 시행하도록 추진한다.

환자안전 및 의료 질 향상 활동 계획 운영은 의료기관의 장에게 보고해야 하며, 이는 위원회 등을 통해 보고할 수 있다. 의료기관의 운영에 참여하는 주요 경영진에게도 환자안전 및 의료 질 향상 활동 계획 운영에 대해 보고하는 것을 권고한다.

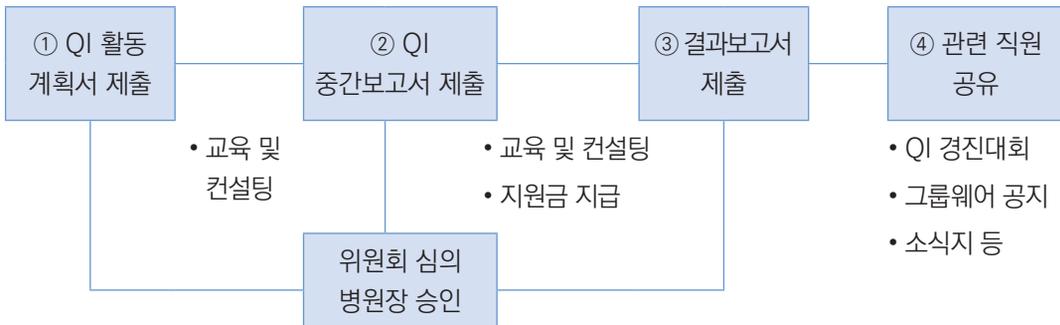
환자안전 및 의료 질 향상 활동 계획 운영 결과는 의료기관의 구성원에게 공유하며, 이를 통해 환자안전 및 의료 질 향상 활동 계획이 시행될 수 있도록 한다.

환자안전 및 의료 질 향상 활동 계획, 운영, 평가, 보고 및 공유 절차 사례



환자안전 및 의료 질 향상 활동 계획에 따라 의료기관 차원과 부서 차원의 의료 질 향상 활동을 관리한다.

의료 질 향상 활동 계획 사례



○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

의료기관 차원의 의료 질 향상 활동 절차 사례는 다음과 같다.

의료기관 차원의 의료 질 향상 활동 절차 사례

① 활동 선정	② 활동 관리
<ul style="list-style-type: none"> • 의료기관 차원의 의료 질 향상 활동 필요성 파악 : Top Down, Button Up • 우선순위에 따라 의료기관 차원의 의료 질 향상 활동 선정 	<ul style="list-style-type: none"> • 의료 질 향상 활동 실행방안 계획 : 팀 구성, 목표설정, 일정 등 • 의료 질 향상 활동하기 : 현황파악, 원인분석, 개선 계획 수립 및 실시 • 의료 질 향상 활동 효과 평가하기 : 핵심 지표 • (필요시) 의료 질 향상 활동 확대 방안 마련 : 지속적인 의료 질 향상 활동 주체 및 관리 방법 등

세부 업무 및 역할2-라

환자안전 및 의료 질 향상 활동 운영에 관한 감독 및 지도·조언

환자안전 및 의료 질 향상 활동 운영은 의료기관 전역의 부서에서 이를 실천하는 구성원으로 인해 이행되기 때문에 환자안전 전담부서 책임자와 전담인력은 이에 필요한 감독 및 지도·조언을 수행하여야 한다.

환자안전 및 의료 질 향상 감독 결과는 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자(각 부서의 장)에게 알려야 하며, 이를 공유받은 각 부서의 장은 문제를 예방, 통제, 조정, 개선 등의 활동 방안을 수립하여 활동을 수행하여야 한다.

환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자는 환자안전 및 의료 질 향상 활동 운영을 위해 구성원이 이를 인지하고 수행할 수 있도록 관리하여야 하며, 이를 수행할 때 필요한 지도·조언을 환자안전 전담부서 책임자와 전담인력에게 요청하여야 한다.

감독 및 지도·조언 방법에는 1) 환자안전 및 의료 질 향상 활동 계획서, 중간보고서, 결과 보고서 등 점검 후 의견 제시, 2) 부서 맞춤형 컨설팅, 3) 활동방법 등에 대한 교육, 4) 팀 회의 등이 있다.

세부 업무 및 역할2-마

환자안전 및 의료 질 향상 운영을 위한 자원 지원

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서는 환자안전 및 의료 질 향상 운영을 위한 자원을 위해 예산을 편성해야 한다. 예산 편성 시 중요한 것은 환자안전 및 의료 질 향상 활동이 실행 가능한 수준으로 필요한 예산을 요청하는 것이다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서는 환자안전 및 의료 질 향상 운영을 위한 인적 지원, 시설, 의료기기 등 필요한 예산을 포함하며, 시설물의 노후, 의료기기 노후 등 일상적으로 관리하는 업무는 해당 부서에서 실행 가능한 예산을 확보할 수 있도록 조언한다. 예산 이외에도 환자안전 및 의료 질 향상 운영을 위해 필요한 개선 아이디어 제공, 질 향상 활동 방법의 적용, 통계 지원 등 기술적 지원을 할 수 있다.

환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자는 환자안전 및 의료 질 향상 운영 과정에서 확인된 우수 결과에 대해서는 구성원들에게 적절하게 동기 부여해 주어야 하며 이를 위해 포상 등 적절한 자원을 지원한다.

환자안전 및 의료 질 향상 운영을 위한 자원 지원의 종류에는 1) 행정적 지원(협조 전 발송, 부서 간 협업을 위한 조율 등), 2) 교육, 3) 통계 지원, 4) 예산 지원(활동 지원금, 포상금, 필요시 예산 지원 요청 등), 5) 외부 교육 기회 제공(학회 등) 등이 있다.

업무3. 환자안전 및 의료 질 향상 관련 기준에 관한 사항

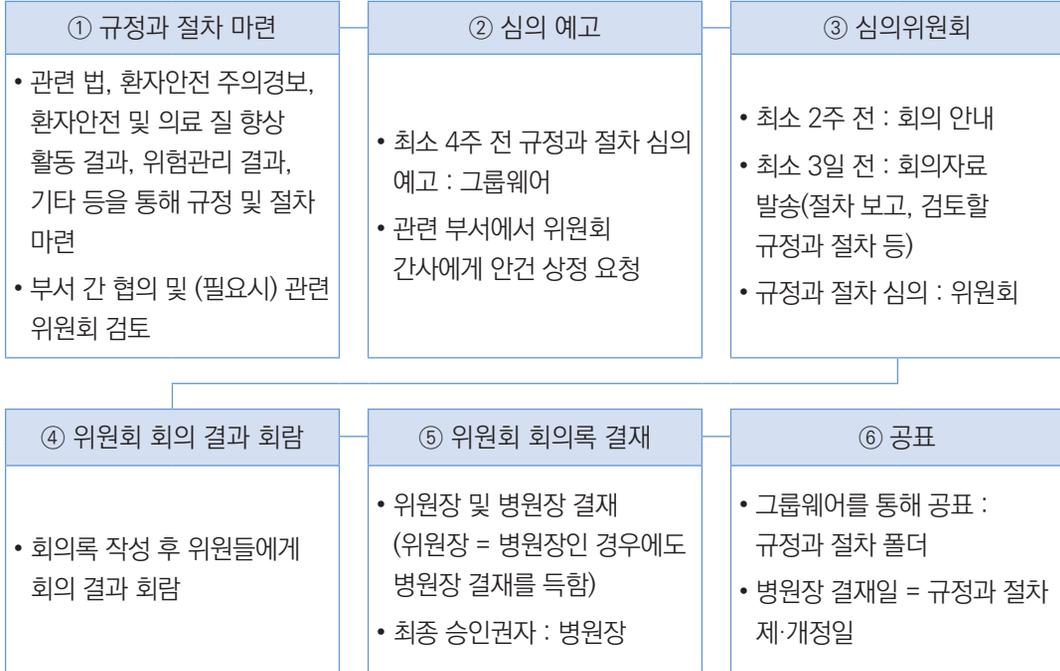
세부 업무 및 역할3-가	환자안전 및 의료 질 향상 관련 법 제·개정에 따른 기준 마련
세부 업무 및 역할3-나	환자안전 주의경보에 따른 기준 마련
세부 업무 및 역할3-다	환자안전 및 의료 질 향상 활동 결과에 따른 기준 마련
세부 업무 및 역할3-라	위험관리 결과에 따른 기준 마련
세부 업무 및 역할3-마	3-‘가’목부터‘라’목까지에 따른 기준 준수 점검 및 지도·조언

기준이란 환자안전 및 의료 질 향상을 위해 의료기관 내에 가치판단 및 실행의 근거가 되는 것으로 규정/내규/지침 및 절차(이하 규정과 절차), 환자안전기준 등을 말한다.

규정은 의료기관에서 내부적으로 정하는 업무표준을 총칭한다. 의료기관의 운영에 대한 원칙, 의료서비스 제공에 대한 원칙, 업무지침 등을 합리적인 과정을 통하여 정의한 내부 준칙을 말하며, 의료기관의 선택에 따라 규정, 내규, 지침 등의 용어 사용이 가능하다. 의료기관 전반에 걸쳐 공통적으로 일관성 있게 적용되어야 하는 규정은 관련 법의 제·개정에 따라 적절한 기준이 마련되어야 하며, 필요시 환자안전 주의경보, 환자안전 및 의료 질 향상 활동 결과, 위험관리 결과에 따른 기준을 마련하거나 의료기관 내 필요에 의해서 마련될 수 있다.

절차는 업무 혹은 서비스의 과정(프로세스)을 정의한 것으로, 해당 프로세스의 변경에 따라 수정되고 공유되어야 한다. 규정과 절차의 제정이나 개정은 반드시 이를 검토, 승인, 공표하는 과정을 거쳐야 한다.

규정과 절차 심의위원회 운영 사례



환자안전기준은 「환자안전법」 제9조에서 보건복지부장관은 대통령령으로 정하는 바에 따라 보건 의료기관의 시설·장비·관리체계, 보건 의료인의 환자 안전을 위한 준수 사항 등으로 보건 의료기관의 장과 보건 의료인은 환자 안전 활동 시 환자 안전 기준을 준수하도록 되어 있다.

세부 업무 및 역할3-바

의료기관 인증기준 준수 점검 및 지도·조언

세부 업무 및 역할3-사

환자 안전 기준 중 다른 법 등에서 다루고 있는 사항은 관련 법에 따라 관리하도록 협업

의료기관 인증기준은 환자 관점에서 진료 과정을 추적조사 할 수 있도록 구성되었고, 의료의 질 향상 및 감염관리, 양질의 환자 진료를 지원하는 기능과 조직, 성과관리가 포함되어 있으며, 환자 안전 보장을 위해 의료기관에서 규정/내규/지침과 절차를 만들고 수행하여야 한다. 환자 안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 의료기관 인증기준에 부합하지 점검하고, 필요시 지도·조언한다.

환자 안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 의료기관 전반에 걸쳐 환자 안전 및 의료 질 향상 관련 활동이 규정 및 절차에 부합하는지 점검하고, 필요시 점검 및 지도·조언한다.

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 환자안전 영역에서 환자안전기준에 부합한지 점검하고, 필요시 점검 및 지도·조언한다. 환자안전기준은 시설·장비·관리체계, 보건의료인의 환자안전을 위한 준수 사항 등으로 구성되어 있어서 환자안전기준 중 다른 법 등에서 다루고 있는 사항은 관련 법에 따라 관리될 수 있도록 유관 부서와 협업한다.

기준 준수 점검은 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 차원과 각 부서 차원에서 진행되기 때문에 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 전담인력, 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자에게 기준 준수 점검을 위해 필요한 사항에 대해 지도·조언한다.

기준 준수 점검 및 지도·조언 절차 사례

① 계획	② 기준 준수 점검	③ 결과 공유
<ul style="list-style-type: none"> • 사업계획 시 기준 준수 점검 포함 • 필수 : 환자안전기준, 의료기관 인증기준 준수 점검 • 필요시 : 규정 및 절차 준수 점검 	<ul style="list-style-type: none"> • 기준 준수 점검 공지 : 최소 4주 전 • 기준 준수 점검 : 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 차원과 각 부서 차원에서 실시 	<ul style="list-style-type: none"> • 기준 준수 점검 결과를 관련 부서에 피드백 • 필요시 개선사항 제출

업무4. 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거에 관한 사항

세부 업무 및 역할4-가

의료기관 내·외부자료를 활용한 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거 마련을 위한 의견 제시

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 의료기관의 환자안전 및 질 향상을 위해 내부 및 외부자료를 활용한 근거 마련을 위해 의견을 제시할 수 있다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 내부자료 분석, 교육, 벤치마킹, 검색 등을 통해 얻는 자료를 환자안전 및 의료 질 향상 관련 근거 마련 시 검토될 수 있도록 의견을 제시한다.

의료기관 내부자료는 환자안전사고, QI활동, 지표관리, 의무기록 검토, 기준 준수 점검, peer review committee 등이 있다.

의료기관 외부자료는 유사기관의 자료, 선진사례, 문헌 등이 있다.

세부 업무 및 역할4-나

근거 기반의 방법을 활용하여 의료기관 차원의 환자안전 및 의료 질 향상 활동 개발

세부 업무 및 역할4-다

근거 기반의 방법을 활용할 수 있도록 의료기관 차원의 환자 안전 및 의료 질 향상 지원

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 의료기관 차원의 환자안전 및 의료 질 향상 활동 개발 활용할 수 있는 근거 기반의 방법을 의료기관에서 표준화된 방법을 제시하여야 한다. 근거 기반의 방법 사용은 의료기관 차원의 환자안전 및 의료 질 향상 활동뿐만 아니라 직원들의 환자안전 및 의료 질 향상 전문성 향상 효과를 가져온다.

근거 기반의 방법에는 PDCA, CP, CPG, RCA, FMEA 등이 있다.

- PDCA(Plan-Do-Check-Act)는 환자안전 및 의료 질 향상 활동에서 생산 및 품질 등을 관리하는 방법이다. Plan(계획)-Do(실행)-Check(평가)-Act(개선)의 4단계를 반복하여 업무를 지속적으로 개선하는 것을 말한다.
- 표준진료지침(Clinical Pathway 또는 Critical Pathway, CP)은 환자 진료 목표를 설정하고 이를 효율적으로 달성하기 위하여 진료 활동의 순서와 시점을 제시한 환자 관리 계획을 말한다.

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

- 임상진료지침(Clinical Practice Guideline, CPG)은 특정한 임상적 상황에서 의료진과 환자의 적절한 의사결정에 도움을 주기 위하여 제공되는 체계적으로 개발된 권고안을 말한다.
- 근본원인분석(Root Cause Analysis, RCA)은 적신호사건이나 그러한 가능성이 있는 사례를 분석하여 오류가 어떻게 발생하고, 어떻게 예방할 수 있는지 확인하는 프로세스를 말한다.
- 고장유형 영향분석(Failure mode and Effects Analysis, FMEA)은 프로세스 내에서 발생할 수 있는 모든 사건 유형을 찾아서 그 원인과 영향을 분석하여 우선 순위화하고 개선 계획을 실행하여 그 결과를 측정하는 것을 말한다.

표준진료지침(Clinical Pathway 또는 Critical Pathway, CP)는 다음의 과정을 통해 관리할 수 있다.

표준진료지침(Clinical Pathway 또는 Critical Pathway, CP) 관리 사례

구분	내용
CP 체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> • CP 운영 지침 제정하기(CP 개발절차, CP 적용절차 등) • CP 운영 체계 공유하기(진료과 교육, 부서 교육 등) • CP 운영 지침 검토 및 개정하기
CP 주제 선정	<ul style="list-style-type: none"> • CP 개발 필요성 검토하기 • 우선순위에 따라 CP 주제 선정하기
CP 개발	<ul style="list-style-type: none"> • CP 관련 문헌 고찰하기 • 진료과정 분석하기(진료패턴, 변이 등) • CP 작성하기(처방, 간호, 기록, 교육, 평가 등) • 관련 부서(보험, 약제, 감염내과 등)에 CP 프로세스 적합성 및 효율성 검토하기 • CP 시범 적용하기 • CP 타당성 확인하기

구분	내용
CP 관리	<ul style="list-style-type: none"> • CP 적용하기 • CP 활용 결과 분석하기(적용률, 완료율, 변이 등) • CP 개선 활동(변이 관리) 수행하기 • CP 분석 결과 공유(보고 및 피드백, 공개)하기 • CP 추후 관리하기(CP 수정, 삭제, 추가 등)

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 근거 기반의 방법을 활용할 수 있도록 의료기관 차원의 환자안전 및 의료 질 향상을 위해 지원하여야 한다.

근거 기반의 방법을 활용할 수 있도록 의료기관 차원의 환자안전 및 의료 질 향상 지원은 근거 기반의 방법 활용에 대한 교육, 근거 기반의 방법을 활용할 수 있도록 팀 구성 등이 있으며, 지속적인 유지를 위해서는 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력이 리더 및 조력자의 역할을 수행해야 한다.

업무5. 환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영에 관한 사항

세부 업무 및 역할5-가 환자안전 및 의료 질 향상 활동 관련 연간교육계획 수립

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 환자안전 및 의료 질 향상 계획 수립 시 환자안전 및 의료 질 향상 활동 관련 연간교육 계획을 수립하고 예산을 확보하여야 한다.

연간 교육계획에 따라 교육을 시행하고 교육 결과에 대한 평가를 시행한다.

환자안전 및 의료 질 향상 교육프로그램 운영 사례

교육 주제 선정	교육프로그램 관리
<ul style="list-style-type: none"> 환자안전 및 의료 질 향상 활동 교육 요구도 파악 우선순위에 따라 환자안전 및 의료 질 향상 활동 교육 주제 선정 	<ul style="list-style-type: none"> 환자안전 및 의료 질 향상 활동 교육 계획 수립(교육 대상 및 주제, 연간교육 일정 및 예산 등) 환자안전 및 의료 질 향상 활동 교육 대상자 수준 파악 환자안전 및 의료 질 향상 활동 교육 목표 설정 환자안전 및 의료 질 향상 활동 교육프로그램 개발 환자안전 및 의료 질 향상 활동 교육자료 개발 환자안전 및 의료 질 향상 활동 교육 수행 환자안전 및 의료 질 향상 활동 교육 효과 평가

세부 업무 및 역할5-나 계획에 따른 환자안전 및 의료 질 향상 활동 관련 경영진 교육 운영

세부 업무 및 역할5-다 계획에 따른 환자안전 및 의료 질 향상 활동 관련 직원 교육 운영

세부 업무 및 역할5-라 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자의 환자안전 및 의료 질 향상 활동 관련 교육을 위한 지도·조언

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 환자안전 및 의료 질 향상 활동 관련 연간교육 계획 시 경영진, 직원(재직직원, 신입직원)에게 적합한 교육프로그램을 설계하여야 한다.

경영진 교육내용에는 환자안전과 의료 질 향상을 위한 우선순위 과제 선정과 환자안전 보고 학습시스템 운영, 위험관리, 환자안전과 의료 질 향상 활동을 위한 지원 등을 포함할 수 있다.

경영진 교육은 의료기관 내에서 자체 시행할 수 있고, 환자안전 및 의료 질 향상 관련 학회 등에서 개최하는 교육에 참여할 수 있다.

직원 교육내용에는 환자안전 및 의료 질 향상 활동을 위한 직원의 역량을 향상시키기 위한 내용과 방법으로 환자안전사고의 정의와 환자안전사고 보고체계, 분석 및 개선 활동 참여와 공유, 환자안전과 질 향상 활동 방법론 등을 포함할 수 있다. 직원도 경영진과 마찬가지로 의료기관 내에서 자체 시행할 수 있고, 환자안전 및 의료 질 향상 관련 학회 등에서 개최하는 교육에 참여할 수 있다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 의료기관 전 직원을 대상으로 교육이 현실적으로 어려움을 감안하여, 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 해당 부서의 직원을 교육할 수 있도록 지도·조언하여야 한다. 또한 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 환자안전 및 의료 질 향상 활동 관련 교육에 필요한 사항에 대해 요청 시 지도·조언한다.

업무6. 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 교육 및 참여에 관한 사항

세부 업무 및 역할6-가	환자 및 환자 보호자의 환자안전활동을 위한 교육 운영 및 지원
세부 업무 및 역할6-나	환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 참여 활성화를 위한 지원

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 환자안전 및 의료 질 향상 활동 관련 연간교육 계획 시 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동을 위한 교육을 포함한다.

환자안전활동이란 보건의료인, 환자, 환자의 보호자 및 관련 기관·법인·단체가 환자안전 사고의 예방 및 재발 방지를 위하여 행하는 모든 활동(「환자안전법」 제2조)을 말한다. 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동이란 환자안전사고의 예방 및 재발 방지 등 환자안전 향상을 위해 필요한 모든 활동을 말한다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 환자 및 환자 보호자의 환자안전 활동 교육 및 참여를 위해서 필요한 사항 및 환자 및 환자 보호자의 참여를 독려하고 활성화하기 위한 전략을 개발하고 시행한다.

환자 및 환자 보호자의 교육 운영 방법은 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 관련 정보제공, 환자안전의 날 행사를 통한 환자안전활동 참여 독려, 맞춤형 환자안전교육, 입원 시 입원 생활 안내를 통한 환자안전활동 관련 교육 등이 있다. 이러한 교육이 원활하게 운영되고 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 참여 활성화가 될 수 있도록 환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자, 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 행정적, 기술적, 예산 등의 자원을 지원한다.

환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 관련 정보는 부서 내 게시판, 의료기관 홈페이지, 입원 생활 안내문, 원내 방송 등을 통해 제공한다.

환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 정보 사례

‘환자안전을 위한 4가지 약속’

1. 가져오기 : 병원 진료 시 환자 정보 가져오기
 - 약 처방전과 복용 중인 약(비타민이나 건강보조식품 등) 정보 가져오기
 - 인체 삽입 의료기기에 대한 정보(인공심박동기, 인공와우, 인공보형물 등) 가져오기
 - 신분증, 병원 등록카드, 진료 예약증, 건강수첩 등 가져오기
 - 이전 병원에서 퇴원 시 받은 서류(소견서, 검사 결과 등) 가져오기
2. 말하기 : 환자 상태 및 요구사항 의료진에게 말하기
 - 건강과 관련된 환자 상태에 문제가 된다고 생각하는 것 말하기
 - 알러지(약, 음식), 약물 부작용, 임신 가능성, 과거 질환, 과거에 받은 수술명/시술명, 과거에 수술/시술/검사 받을 때 부작용이나 합병증 말하기
 - 직원이 내(환자)를 정확하게 확인하였는지 우려가 된다면 말하기
 - 직원이 내(환자)에게 진료/처치하기 전, 손 위생을 하였는지 우려가 된다면 말하기
3. 질문하기 : 환자 상태, 질환, 진료 과정, 주의사항 등 이해될 때까지 질문하기
 - 수술/시술/검사, 결과/치료 계획 질문하기
 - 처방 약의 복용 목적 또는 효능이나 부작용 질문하기
 - 수술/시술/검사 전·후 주의사항 질문하기
 - 수술/시술/검사 전·후 중단해야 하는 복용 약이 무엇인지 질문하기
 - 성공적인 치료를 위해 권장사항/주의사항 질문하기
4. 확인하기 : 의료행위 직접 확인하기
 - 내(환자)가 복용해야 되는 약인지 확인하기
 - 내(환자)가 받아야 하는 수술명/시술명 또는 검사명/부위/방법이 정확한지 확인하기
 - 수술/시술/검사 후 부작용, 합병증이 무엇인지 확인하기
 - 약 복용 후에 내(환자) 몸에 나타나는 부작용 확인하기
 - 수혈할 혈액이 내(환자) 것이 맞는지 확인하기



원내 방송은 의료기관에서 주제를 정해 짧은 멘트가 나갈 수 있도록 하며, 주기적(예 : 3개월)으로 방송 내용을 변경하는 것이 환자 및 환자 보호자의 집중을 높일 수 있다.

환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 방송 사례

1. 주제 : 낙상
2. 방송 송출 시간 : 아침 7시(환자 기상하는 시간), 저녁 8시(환자 취침 전)
3. 방송 내용
 - 아침 : 갑작스럽게 일어나시면 어지러워 낙상할 수 있으니 침대에서 잠깐 앉아 있다가 움직이세요.
 - 저녁 : 주무시기 전에 화장실을 다녀오세요.

환자안전의 날 행사는 세계 환자안전의 날 또는 해당 주간에 진행한다면 환자 및 환자 보호자의 환자안전활동 참여 활성화에 더 효과적일 것으로 예상된다. 환자안전의 날 행사는 의료기관 사정에 따라 하루 또는 며칠을 할 수도 있고, 이벤트 등의 프로그램을 만들어 진행할 수 있다.

환자안전의 날 행사는 환자 및 환자 보호자뿐만 아니라 직원도 포함하여 해당 일 또는 주간에 의료기관 전체가 환자안전활동 참여를 독려하는 것을 고려할 수 있다.

환자 및 환자 보호자의 맞춤형 환자안전교육은 환자안전사고 발생 후 재발방지를 위한 현장 방문 맞춤형 교육(예 : 낙상 발생 후 낙상 발생 환자 교육 등), 환자안전 문해력을 높이기 위해 어르신 맞춤형 환자안전교육 등이 있다.

간호사가 입원 시 입원생활안내를 통한 환자안전활동 관련 교육을 실시할 수 있다. 환자안전 활동 관련 입원생활안내 내용에는 환자확인, 낙상 예방, 지참약, 보호자 상주, 간호사 호출 방법, 환자안전 함께하기 사용 설명서 등이 있다.

입원생활 안내

1. 환자확인

환자 확인 시행

입원 중에는 환자팔찌(네임밴드)를 반드시 착용합니다.



환자 안전을 위해 이름과 등록번호 (또는 주민등록번호 앞자리) 2가지 지표로 환자 확인을 시행하오니 협조하여 주시기 바랍니다.



2. 낙상 예방

낙상 예방

입원생활 중에는 낙상의 위험이 항상 있으므로 주의하시기 바랍니다.

콜벨사용



취침전 소변보기



이동시 보호자 동반



휠체어 / 침대 바퀴 고정



수면등 켜기 / 침상난간 올리기



안전한 신발 착용



입원생활 안내

3. 지참약 확인 절차

지참약(집에서 가지고 온 약) 확인 절차

- 1) 가지고 오신 약은 간호사에게 모두 제출하여 주시기 바랍니다.
- 2) 입원 중 해당 약의 복용이 필요한 경우 주치의 처방 후 간호사가 시간에 맞추어 제공합니다. 처방할 수 없는 경우에만 가지고 온 약을 복용하도록 해드립니다.

4. 보호자 상주

보호자 상주

- 1) 의식저하, 불안, 사지마비 증상 또는 낙상 위험이 있는 환자는 **반드시 1인의 보호자**가 상주하여야 합니다(보호자출입증 소지).
- 2) 자살 시도 경험이 있거나 자살 가능성이 있는 경우 24시간 보호자가 상주하여야 합니다.
- 3) 간호·간병통합서비스 병동은 한시적 상주 가능합니다. (환자상태의 악화, 심한 불안 등 정서적 지지가 필요한 경우)

5. 간호사 호출 방법

간호사 호출 방법

간호사의 도움이 필요할 때는 **침상 머리**에 부착된 **간호사 호출기**를 누르면 됩니다.

간호사 호출기는 화장실과 샤워실에도 설치되어 있습니다.

[병실]



[화장실]



[샤워실]



사례 1

낙상예방을 위해 무엇을 가져오고, 말하고, 질문해야 하나?

- 가져오기** 안경, 내한자 발에 맞는 신발(운동화, 실내화, 보조기(지팡이, 보청기, 휠체어 등))
- 말하기** 낙상 위험, 복용 약(항응고제, 진정제, 항고혈압제, 신경안정제 등 항정신성약제, 이뇨제), "당신 내년을 물려주세요", "어차피거나 혼자 일어나거나 한 걸음 떼 도우주세요", "물건을 떨어뜨렸을 때, 어떻게 고치실지 주세요", "낙상할까 봐 불안해요", "다치지 않아요"
- 질문하기** "침대는 어떻게 사용하나요?", "침대 내린은 어떻게 올려주세요?", "간호사 호출기는 어떻게 사용하나요?"
- 확인하기** 바닥이 미끄러워 있는지, 신발이 미끄러지지 않는지 (침대여, 침대, 유모차 바퀴) 고정되어 있는지

사례 2

정확한 환자확인을 위해 무엇을 가져오고, 말하고, 질문해야 하나?

- 가져오기** 병명표(카드), 신분증, 환자수용 등
- 말하기** 내한자 이름, 병명(환자명(병명))
- 질문하기** "내한자 이름을 확인 해주세요", "내한자 신분증의 영문 확인 해주세요", "내한자 동명(이름)을 확인 해주세요"
- 확인하기** 병명표는 수술/시술/검사/진단과 일치하는 것인지, 처방된 약이 내한자 정보와 일치하는지, 수술할 할일이 내한자 정보와 일치하는지

사례 3

투약오류예방을 위해 무엇을 가져오고, 말하고, 질문해야 하나?

- 가져오기** 처방전, 복용 중인 약(처방 약, 한약, 비prescription, 시럽/진정제 등)의 정보
- 말하기** 입원 전에 먹고 있던 약, 약 알러지
- 질문하기** 약 효능이나 부작용
- 확인하기** 내한자 이름으로 되어있는 약이 맞는지, 투약 종료와 복용 시간에 맞게 투약이 되는지

사례 4

안전한 수술/시술/검사/진단을 위해 무엇을 가져오고, 말하고, 질문해야 하나?

- 가져오기** 이전 병원의 소견서, 검사 결과
- 말하기** 내한자의 특이 정보(안면근육기능기, 혈우병, 안면마비, 약-알러지, 인공관절 등), 과거 수술/시술, 알러지, 약물 부작용, 현재 삽입 의료기(카테터, 등), 내과/안과/신경과, 인공관절, 인공보청관, 이전 수술/시술 시에 발생한 합병증
- 질문하기** 치료계획, 치료의 기대 효과, 다른 치료 방법, 수술/시술/검사 결과, 수술/시술/검사 전후 주의사항, 수술/시술/검사 전 준비사항
- 확인하기** 혈액형, 수술명 또는 시술명/부위/입법, 수술/시술/검사 후 부작용 및 합병증, 검사/진단 시의 위험 및 설명

사례 5

안전한 입원 생활을 위해 입원에 게신 동안 무엇을 가져오고, 말하고, 질문해야 하나?

- 가져오기** 입원 전 복용한 모든 약, 처방전
- 말하기** 과거 수술/시술, 입원차, 약물 부작용, 입원목적 (현재 인공 삽입물 등), 이전 수술/시술 시에 발생한 합병증 (혈우병, 알러지, 내과/신경과/신경과 등)
- 질문하기** 최근/과거 치료 경과, 검사결과, 치료계획, (중/장기, 치료계획, 검사전 준비사항과 검사방법에 대해) 검사 및 시술, 수술을 해야 하는지, 급/중상을 앓고 있는지
- 확인하기** 검사결과, 퇴원 계획, 퇴원 후 치료계획이나 주의사항

환자안전을 위한 4가지 약속

01 나의 상태 가져오기

환자안전 협회하기가 사용 설명서

02 나를 배고 나를 말하지 마세요

03 질문하기

04 확인하기

환자안전을 위한 4가지 약속

나를 배고 나를 말하지 마세요

환자안전 협회하기는 환자 안전의 중심인 환자가 능동적으로 치료 계획 수립, 수행 및 평가에 적극적으로 참여하여 의료진과 파트너로 함께 환자 안전을 지키는 것입니다. 의료기관과 국가는 환자 안전사건을 예방하기 위해 교육, 캠페인, 환자안전시간 개선 활동 등 다양한 활동을 진행해 왔습니다.

그럼에도 불구하고 환자안전사건은 눈에 띄게 줄지 않고, 같은 시간이 재발하기도 합니다. 따라서 의료기관이나 국가 차원의 환자안전활동과 더불어 환자가 참여하는 것은 환자안전시간 예방과 재발방지에 큰 도움이 됩니다.

환자 참여는 환자의 적극적인 참여로 환자 안전을 유도하기 위한 것으로 환자의 권리와 의무이며, 환자안전사고 예방과 치료 결과에 긍정적인 영향을 미치는 요인입니다. 환자 참여를 유도하는 효과적인 의사소통이 필요합니다.

이제 우리는 환자 안전의 중심인 환자를 배고 환자 안전을 말할 수 있습니다.

환자가 진료 과정에서 환자 안전을 함께할 수 있는 방법은 '환자 안전을 위한 4가지 약속'을 지키는 것입니다.

1 나의 상태 가져오기

병원 진료 시에 건강과 관련된 중요한 환자 정보 가져오기

- 약 처방전과 복용중인 약 정보 가져오기 (약이름이나 성분/시술명 등)
- 현재 삽입 의료기(카테터)에 대한 정보 가져오기 (인공심박동기, 인공관절, 인공보청관 등)
- 신분증, 병명표(카드), 진료 예약증, 건강수첩 등 가져오기
- 이전 병원에서 퇴원 시 받은 서류 가져오기 (소견서, 검사결과 등)

3 나의 상태, 궁금하고 모르는 것, 주의사항 질문하기

건강과 관련된 환자 상태, 질환이나 진료 과정에 대해 궁금하거나 모르는 것, 진료 후 주의사항에 대해 이해될 때까지 질문하기

- 수술/시술/검사 결과/시술 계획 질문하기
- 치료 계획 복용 목적 또는 효능이나 부작용 질문하기
- 수술/시술/검사 전후 주의사항, 중대한 약은 복용 약이 무엇인지 질문하기
- 성공적인 치료를 위해 권장사항/주의사항 질문하기

2 나의 상태, 직원이 해야 할 것 말하기

건강과 관련된 환자 상태를 의료진에게 말하기, 직원 행동 중에 우려사항이 있거나 직원이 확인해야 하는 것을 하지 않았을 때 말하기

- 건강과 관련된 환자 상태에 문제가 있다고 생각하는 것은 무엇이든 말하기
- 알려지지 않, 알지, 약물 부작용, 입원 기간, 과거 질환, 과거에 받은 수술명 / 시술명, 과거 수술 / 시술 / 검사 방법 및 부작용이나 합병증이 있는 것 말하기
- 직원이나 내한자를 정확하게 확인하였는지 우리가 판단할 말하기
- 직원이 내한자 진료 / 처치를 하기 전에 손 위생을 하였는지 우리가 판단할 말하기

4 나의 상태, 나의 것인지 확인하기

병원에서 제공받은 것이 눈으로 직접 내한자의 것인지 확인하기

- 내(환자)가 복용해야하는 약인지 확인하기
- 내(환자)가 받아야하는 수술명 또는 시술명 또는 검사명 / 부위 / 입법이 정확인지 확인하기
- 수술/시술/검사 후 부작용이나 합병증이 무엇인지 확인하기
- 약 복용 후에 내(환자) 몸이 나타나는 부작용 확인하기
- 수술할 할일이 내(환자) 것이 있는지 확인하기

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

세부 업무 및 역할6-다

환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자의 환자 및 환자 보호자 교육을 위한 지도·조언

세부 업무 및 역할6-라

환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자의 환자 및 환자 보호자 환자안전활동 참여 지원

환자 및 환자 보호자는 환자를 케어하는 의료진에게 교육받는 것을 선호한다. 따라서, 환자 및 환자 보호자 교육은 접점부서에서 진행하는 것이 더 효과적이다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 환자 및 환자 보호자 교육을 할 수 있도록 지도·조언하고, 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자의 환자 및 환자 보호자 환자안전활동 참여를 지원한다. 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자가 환자 및 환자 보호자 교육을 위한 지도·조언 요청 시 응한다.

업무7. 의료기관 차원의 환자안전사고 보고 활성화에 관한 사항

세부 업무 및 역할7-가

환자안전사고 보고체계 구축

환자안전사고 보고체계 구축은 환자안전사고 관리를 위한 의료기관 차원의 환자안전사고 보고체계를 마련하여 보고 활성화를 위한 활동이 보장되도록 하기 위함이다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 의료기관 내 환자안전사고 발생 시 내·외부에 보고될 수 있도록 환자안전사고 보고체계를 구축하여야 한다.

내부 보고는 환자안전사고 위해정도별 보고 시기를 정해 직원들이 보고하도록 하고, 외부 보고는 자율보고와 의무보고로 구분하여 환자안전사고 발생 시 관련 법에 따라 보고할 수 있도록 보고체계를 구축하여야 한다.

- 자율보고 : 환자안전사고를 발생시켰거나 발생한 사실을 알게 된 또는 발생할 것이 예상된다고 판단한 사람은 그 사실을 「환자안전법」 제14조 및 같은 법 시행규칙 제12조에 따라 환자안전 보고학습시스템에 보고할 수 있다.
- 의무보고 : 「환자안전법」 제14조 및 같은 법 시행규칙 제12조에 따라 중대한 안전사고가 발생한 경우, 의료기관의 장이 인지했다면 지체 없이 환자안전 보고학습시스템을 통해 보건복지부 장관에게 보고하여야 한다.



출처 : 중대한 환자안전사고 의무보고 가이드라인, 2022.1, 보건복지부 등

1) 지체 없이(중대한 환자안전사고 의무보고 가이드라인, 2022.1, 보건복지부 등) : 사정이 허락하는 한 가장 신속하게 해야 한다는 시간적 즉시성이 요구되지만 정당하거나 합리적인 이유에 따른 지체(최대 1개월)는 허용 가능

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

환자안전사고 보고체계에 포함될 수 있는 내용은 환자안전사고 분류(적신호 사건, 위해사건, 무해사건, 근접오류 등), 환자안전사고 종류(낙상, 처방 오류, 조제 오류, 투약오류, 수술/시술 관련 오류, 수혈오류, 검사 관련 오류, 자살/자해 등), 환자안전사고 보고(보고자, 보고 방법, 보고 시기), 환자안전사고 분석(근본원인분석, 고장유형 영향분석, 사례분석, 유형분석 등), 개선 활동(환자 안전사고 분류에 따른 개선 활동 계획 수립 시점 등), 경영진 보고 및 관련 직원 공유 등이 있다.

세부 업무 및 역할7-나	환자안전사고 보고 활성화를 위한 지도·조언
세부 업무 및 역할7-다	「환자안전법」에 따른 환자안전사고 의무보고 준수를 위한 지도·조언

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 환자안전사고 보고 활성화를 위해 현장에서 필요한 요청사항에 대해 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자와 직원을 지도·조언한다.

환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자는 환자안전사고 보고가 활성화될 수 있도록 지원한다. 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 환자안전사고 보고 활성화 지원 계획을 수립한다. 환자안전사고 보고 활성화 지원계획에는 near miss best report 상(매월), Safety keeper 상(사전 점검을 통해 중대한 환자안전사고를 예방하는 직원에게 포상), 올해의 환자안전사고 보고 최다 부서의 학회 지원 등을 예로 들 수 있다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 환자안전사고 발생 시 의무보고가 될 수 있도록 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자와 직원을 지도·조언한다. 환자안전사고 의무 보고 범위에 대해 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자와 직원을 교육한다. 환자안전사고 보고 활성화를 위해 관리감독자와 직원을 지도·조언한다.

업무8. 의료기관 차원의 환자안전사고 관리에 관한 사항

세부 업무 및 역할8-가	환자안전사고 보고체계에 따른 연간 분석 보고
세부 업무 및 역할8-나	환자안전사고 보고체계에 따른 분석을 위한 지도·조언
세부 업무 및 역할8-다	환자안전사고 분석 도구를 활용한 조사 및 분석
세부 업무 및 역할8-라	환자안전사고 분석 결과에 따른 예방 및 재발 방지를 위한 개선활동 지원·보고·공유

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 환자안전사고 보고체계에 따른 연간 분석 보고를 환자안전위원회 및 의료기관의 장에게 하여야 한다.

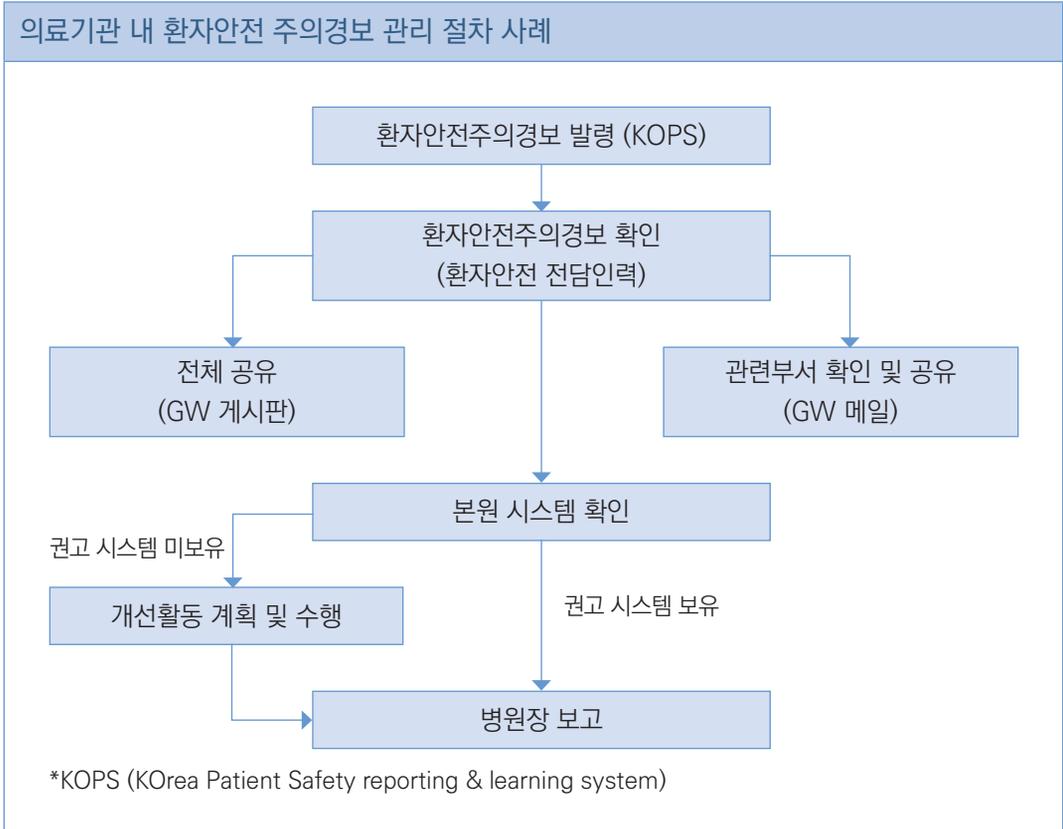
환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 환자안전사고 보고체계에 따른 분석을 위해 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자와 직원을 지도·조언한다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자, 전담인력, 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자는 환자안전사고 분석 도구(근본원인, 고장유형 영향분석)를 활용한 조사 및 분석을 한다. 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 환자안전사고 분석 결과에 따른 예방 및 재발 방지를 위한 개선 활동 지원하고, 필요시 관련 직원과 개선 활동을 공유한다.

세부 업무 및 역할8-마	환자안전 주의경보를 기반으로 점검 및 개선 지원
세부 업무 및 역할8-바	중앙환자안전센터의 환자안전 보고학습시스템 요청사항에 따른 참여

전담인력은 환자안전 주의경보가 발령되면 전 직원과 공유하고, 관련 업무를 수행하는 직원에게는 업무 연락을 통해 공유한다. 전담인력은 환자안전 주의경보를 기반으로 의료기관 내 개선 필요성(권고 시스템 보유) 여부를 점검하고 필요시(미보유 시) 개선 지원한다.

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이



또한 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 중앙환자안전센터의 환자안전 보고학습시스템 요청사항에 따른 활동에 참여한다.

세부 업무 및 역할8-사

환자안전사고 보고서 및 이와 관련된 모든 자료에 대한 비밀 보장 준수

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 의료기관 내 환자안전사고 보고 체계가 유지되고 관리되게 하기 위해서는 환자안전사고 보고서 및 이와 관련된 모든 자료에 대한 비밀 보장을 준수해야 한다.

또한, 경영진과 국가도 환자안전사고 보고서 및 이와 관련된 모든 자료에 대한 비밀 보장을 준수해야 한다.

업무9. 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 운영에 관한 사항

세부 업무 및 역할9-가	환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계 구축
세부 업무 및 역할9-나	환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리 계획 수립
세부 업무 및 역할9-다	환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리 계획에 따른 운영, 평가, 결과 보고·공유
세부 업무 및 역할9-라	환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리 운영에 관한 감독 및 지도·조언
세부 업무 및 역할9-마	환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리 운영을 위한 자원 지원

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 예기치 않은 위해사건과 의료기관 내 모든 구성원에게 미치는 잠재적인 위험 또는 위험 가능성을 없애거나 감소시키기 위해 의료기관 차원의 위험요인을 파악하여 환자와 직원의 안전을 확보하기 위한 적절한 체계를 구축하고, 원인분석 및 개선 활동을 효율적으로 수행할 수 있도록 관리하여야 한다.

환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리체계에 포함될 수 있는 내용은 주기적 위험요인 파악하고, 위험평가 및 우선순위 선정, 위험요인 분석 및 개선 활동, 개선 활동 효과에 대한 모니터링 및 평가, 위험관리 운영 결과 보고 및 관련 직원 공유 등이 있다. 위험요인은 의료기관 내 운영되는 다양한 경로(예 : 환자안전사고 보고서, 환자안전 라운딩, 각종 지표 등)를 통해 전담인력이 위험요인을 주기적(예 : 년 1회)으로 파악한다. 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서에서 위험평가를 시행하여 우선순위를 선정(예 : 위험점수가 가장 높은 것을 선정하거나 높은 위험/매우 위험)한다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서는 위험도 평가 결과 선정된 우선순위 고위험 프로세스에 대해 고장유형 영향분석(Failure Mode Effect Analysis, FMEA) 활동을 통하여 분석 및 개선활동을 수행한다. 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서는 고장유형 영향분석(Failure Mode Effect Analysis, FMEA) 활동 전·후 위험성 평가 결과 비교를 통해 개선 활동 효과에 대해 모니터링 및 평가한다. 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 위험관리 운영 결과를 환자안전위원회 및 의료기관의 장에게 보고 후 관련 직원과 공유(예 : 그룹웨어 등)한다.

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

위험평가 기준 사례						
위험평가 기준		점 수				
		1	2	3	4	5
1	발생·노출 가능성 (Probability)	거의 없음	가끔 있음	때때로 있음	자주 있음	지속적임
2	심각성 (Severity)	미약	약함	보통	심각	극심함
3	준비·대처 가능 (Preparedness & Response)	준비됨/ 대처 불가능	일부 준비 /보완 불가	일부 준비/ 지원 가능	준비 안 됨/ 지원 가능	

*** 위험점수 : P×S×P (1-24 낮은 위험, 25-49 중간위험, 50-74 높은 위험, 75-100 매우 위험)

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 매년 사업계획 시 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리 계획을 수립한다. 전담인력은 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리 계획에 따른 운영, 평가, 결과 보고, 결과 공유를 한다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리 운영에 관해 감독하고 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리 운영에 관해 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자를 지도·조언한다.

환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자는 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 위험관리 운영을 위한 자원을 지원하여야 한다.

업무10. 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 지표관리에 관한 사항

세부 업무 및 역할10-가	지표관리체계 구축
세부 업무 및 역할10-나	지표관리 계획 수립
세부 업무 및 역할10-다	지표관리 계획에 따른 운영, 결과 보고·공유
세부 업무 및 역할10-라	지표관리 운영에 관한 감독 및 지도·조언
세부 업무 및 역할10-마	지표관리 운영을 위한 자원 지원

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 우선순위를 고려하여 의료기관의 요구에 맞는 지표를 선정하여 관리하고, 그 결과를 공유함으로써 환자안전과 의료 질 향상을 도모하기 위해 지표관리체계를 구축하여야 한다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 매년 사업계획 시 지표관리 계획을 수립한다. 전담인력은 지표관리 계획에 따른 운영, 평가, 결과 보고, 결과 공유를 한다.

환자안전 및 의료 질 향상 영역의 지표관리체계에 포함될 수 있는 내용은 지표선정, 지표관리 운영, 지표관리 운영 결과 보고 및 관련 직원 공유 등이 있다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서와 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자는 지표 개발 필요성 검토하고 의료기관이 정한 우선순위에 따라 지표를 선정한다. 환자안전위원회는 의료기관의 지표관리체계 구축을 위해 지표 선정기준 및 점수화 방법을 심의·의결한다. 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서와 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자는 지표선정 기준에 따라 지표를 1차 선정(예 : 총점이 가장 높은 순으로 선정하거나 국내·외 평가와 시스템구축을 위한 필수 관리지표)한다. 환자안전위원회에서는 1차 선정된 지표를 심의·의결하고, 의료기관의 장이 최종 지표를 선정한다.

○ 환자안전 전담인력 업무 길라잡이

지표 선정기준 및 점수 사례

선정기준		점수		
1	병원의 미션 및 비전	□ 1	□ 3	□ 9
		관련이 없거나 낮음	중간 정도의 관련성	관련성이 높음
2	고위험 (High-Risk)	□ 1	□ 3	□ 9
		위험이 없거나 저위험	중위험	고위험
3	다빈도 (High-Volume)	□ 1	□ 3	□ 9
		발생한 적이 없거나 낮음	중간 정도의 빈도	다빈도
4	고비용 (High-Cost)	□ 1	□ 3	□ 9
		비용 발생이 없음	중간 정도의 비용	고비용
5	문제 발생 가능성 (Problem-Prone)	□ 1	□ 3	□ 9
		문제 발생 가능성 없음	중간 정도의 가능성	다빈도의 가능성
6	국내외 평가	우선 선정 지표		
7	시스템구축	우선 선정 지표		

지표 개발은 지표 관련 문헌을 고찰하고, 지표를 정의하고, 시범조사 후에 적용 가능성을 확인한다. 시범조사는 자료를 추출하고, 방법을 정의하여 시행한다.

지표관리 운영은 의료기관 차원과 부서 차원의 지표로 구분할 수 있다. 의료기관 차원은 환자 안전 및 의료 질 향상 전담부서에서 관리하는 환자안전 영역의 지표이며, 부서 차원의 지표는 해당 부서의 업무와 관련된 지표를 의미한다. 지표관리 운영에는 지표 정의서, 지표 값 산출, 지표 결과분석, (필요시) 지표 개선 활동, 지표 결과 공유(피드백 등), 지표 추후 관리(지표 수정, 삭제, 추가) 등이 포함된다.

지표 정의서는 지표명, 지표 정의, 분자, 분모, 조사 방법(조사 대상/조사 제외 대상, 의무 기록/관찰/설문자료 등 자료출처) 모니터링 주기(주별, 월별, 분기별, 반기별, 연별로 자료의 특성에 맞게 선택), 분석 주기(주별, 월별, 분기별, 반기별, 연별로 자료의 특성에 맞게 선택), 목표값, 목표값 설정 근거가 포함된다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 지표관리 운영 결과를 환자안전 위원회 및 의료기관의 장에게 보고 후 관련 직원과 공유(예 : 그룹웨어)한다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 지표관리 운영에 대해 감독하고, 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 부서 차원의 지표관리 운영에 관해 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자를 지도·조언한다.

환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자는 환자안전 및 의료 질 향상 영역의 지표관리 운영을 위한 자원을 지원하여야 한다. 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자와 전담인력은 부서 차원의 지표가 관리 될 수 있도록 부서 지표관리자 교육을 지원한다. 지표관리자 교육 방법에는 집체 교육, 1:1 코칭, 맞춤형 현장 방문 교육, 온라인 교육, 외부 교육 등이 있고, 지표관리 교육내용에는 지표 정의 및 측정 방법, 지표 모니터링 방법, 지표 모니터링 결과분석 방법, 결과 분석에 따른 개선 활동 방법, 개선 활동 성과의 지속적 관리 방법, 관리지표 보고서 작성 방법 등이 있다.

업무11. 환자안전문화 조성에 관한 사항

세부 업무 및 역할11-가 경영진의 환자안전문화 구축 지원

환자안전문화 구축이란 의료서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 오류를 예방하여 환자에게 예방 가능한 위해사고가 발생하지 않게 하려면 조직, 직원들이 공유하고 있는 신념, 가치, 행동패턴을 의료기관 내에 구축하는 것을 의미한다.

의료기관 경영진의 환자안전문화 조성 의지를 넘어서 환자안전 및 의료 질 향상에 관한 지속적인 노력 등이 의료기관 종사자에게 효과적으로 전달되고 환자안전문화 활성화를 위한 활동이 수행될 때 비로소 환자안전문화가 조성되었다고 평가한다.

경영진은 의료서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 예방 가능한 의료 오류로부터 환자를 보호하기 위해서 환자의 안전을 최우선의 중요한 가치로 두는 환자안전문화가 구축될 수 있도록 조직, 인력, 예산 등을 지원하여야 한다.

환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자는 환자안전문화 활성화 및 자원 지원에 대한 전반적 역할을 수행하여야 한다.

경영진의 환자안전문화 구축 지원이란 의사 결정권이 있는 경영진이 환자안전문화 구축을 위한 조직, 인력, 예산 등을 지원하는 것을 의미한다.

- 환자안전을 최우선의 중요한 가치로 두고 환자안전문화가 구축될 수 있는 의료환경을 조성하기 위한 조직 운영을 지원하여야 한다.
- 환자안전을 최우선의 중요한 가치로 두고 환자안전문화가 구축될 수 있는 의료환경을 조성하기 위한 인력을 지원하여야 한다.
- 환자안전을 최우선의 중요한 가치로 두고 환자안전문화가 구축될 수 있는 의료환경을 조성하기 위한 예산을 지원하여야 한다.

경영진은 의료기관 종사자의 환자안전문화 인식 향상을 위해 환자안전 라운딩을 수행하여야 한다.

- 경영진의 환자안전 라운딩은 직원에게 환자안전에 대한 경영진의 관심과 의지를 전달하고 긍정적인 환자안전문화를 정착시킨다.
- 경영진의 환자안전 라운딩은 경영진이 환자안전문화에 대한 지식을 가지고, 현장에서 근무하는 직원들과 소통할 기회를 제공한다.

○ 환자안전 전문인력 업무 길라잡이

경영진의 환자안전 라운딩의 목적은 환자안전사고 예방과 의료의 질 향상을 위한 것으로 의료기관의 시설·환경, 각 부서의 업무 프로세스에서 발생할 수 있는 위험요인, 주요 환자안전 문제를 중점적으로 점검하는 것이다. 경영진의 환자안전 라운딩은 의료기관의 사정에 따라 그 횟수(예 : 월별, 분기별, 반기별, 연별)를 정할 수 있고, 경영진의 환자안전 라운딩의 참석자는 의료기관의 장, 진료부원장, 행정부 수장, 간호부 수장, 환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자, 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자, 전문인력, 시설 관련 부서의 장 등이다.

세부 업무 및 역할11-나	환자안전문화 활성화 계획 수립
세부 업무 및 역할11-다	환자안전문화 활성화 계획에 따른 운영
세부 업무 및 역할11-라	환자안전문화 측정, 분석, 결과 보고
세부 업무 및 역할11-마	환자안전문화 활성화에 관한 감독 및 지도·조언
세부 업무 및 역할11-바	환자안전문화 활성화를 위한 자원 지원

환자안전문화 활성화 계획 수립이란 매년 환자안전문화 활성화를 위해 의료기관 상황에 맞게 계획을 수립하는 것으로 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 사업계획 시 환자안전 문화 활성화 계획을 포함하여야 한다.

환자안전문화 활성화 계획 수립 시 다음의 사항을 포함할 수 있다.

- 환자안전문화 측정, 분석, 결과 보고에 관한 사항 : 환자안전문화 측정은 의료기관 상황에 맞게 수행하되 최소 2년에 한번 실시
- 환자안전문화 측정 도구 선택 : 가급적 표준화된 도구 사용

[참고] 환자안전문화 측정 도구

- HSOPSC(Hospital Survey on Patient Safety Culture) Version 2.0('19.)
 - 미국 의료관리품질조사국(AHRQ, Agency for Healthcare Research and Quality)에서 개발
- 한국형 환자안전문화 측정 도구(환자안전문화 측정 도구 개발 및 운영 전략 수립)
 - 한국방송통신대학교 산학협력단('21.12. ~ '22.11.)
 - HSOPSC Ver 2.0을 국내 보건의료 환경의 특성에 맞게 수정·보완

- 환자안전문화 측정 및 분석 결과에 따른 환자안전문화 활성화에 대한 구체적 실행전략과 목표 수립
- 환자안전문화 활성화에 관한 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자의 지도·조언
- 환자안전문화 활성화에 관한 직원의 감독 및 지도·조언
- 필요시 예산 포함

환자안전문화 활성화 계획은 환자안전위원회에서 심의·의결하고 의료기관의 장에게 승인 받는다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자 및 전담인력은 환자안전문화 활성화 계획에 따라 운영한다. 환자안전문화 활성화 계획에 따른 운영 결과는 환자안전위원회 및 의료기관의 장에게 보고한다.

전담인력은 검증된 환자안전문화 도구를 활용하여 최소 2년에 한번 의료기관 종사자를 대상으로 환자안전문화를 측정한다. 환자안전문화 측정자료를 바탕으로 분석하고, 환자안전문화 분석 결과를 환자안전위원회 및 의료기관의 장에게 보고한다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자 및 전담인력은 의료기관이 매년 수립한 환자안전문화 활성화 계획에 따라 운영되고 있는지를 감독하고, 부서 차원에서 환자안전문화 활성화를 위해 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자를 지도·조언한다. 환자안전문화 활성화 계획은 환자안전문화 측정 및 분석 결과를 바탕으로 도출된 개선 활동 계획 수립에 해당되는 것으로 환자안전 라운딩, 문제 공유, 교육 등이 포함될 수 있다.

환자안전 및 의료 질 향상 총괄책임자는 환자안전문화 활성화를 위해 필요한 자원을 지원한다.

업무12. 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 외부기관과 협력

세부 업무 및 역할12-가

환자안전 및 의료 질 향상 관련 외부기관 및 이해 관계자와의 협력

세부 업무 및 역할12-나

환자안전 및 의료 질 향상 관련 외부기관의 요청사항에 대한 자문

환자안전 및 의료 질 향상 관련 외부기관 및 이해 관계자와의 협력은 환자안전 및 의료 질 향상 관련 외부기관 및 이해 관계자의 요구에 협력하는 것을 의미한다. 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자 및 전문인력은 보건복지부, 의료기관평가인증원 중앙환자안전센터, 환자안전 유관 학·협회 등 환자안전 및 의료 질 향상 관련 외부기관 및 이해 관계자가 업무 협력 요청 시 내용을 파악한 후 협력한다.

환자안전 및 의료 질 향상 관련 외부기관 및 이해 관계자와의 협력에는 연구 참여도 포함된다.

또한 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자 및 전문인력은 보건복지부, 의료기관평가인증원 중앙환자안전센터, 환자안전 유관 협회 및 학회 등 환자안전 및 의료 질 향상 관련 외부기관에서 자문 요청 시 요청 내용을 파악하여 자문을 제공한다.

세부 업무 및 역할12-다

국가 환자안전 캠페인 참여

국가 환자안전 캠페인 참여는 환자안전 및 의료 질 향상을 위한 활동에 동참하는 것을 의미하며 국가 환자안전의 날 등의 계획에 따라 의료기관에서 참여해야 할 사항에 협조한다.

세부 업무 및 역할12-라

의료기관 인증조사 대응 및 지원

의료기관 인증조사 대응 및 지원이란 인증조사가 원활하게 진행될 수 있도록 참여하는 것을 의미한다.

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자 및 전문인력은 의료기관 인증 현장조사가 원활하게 진행될 수 있도록 인증기준에 따라 의료기관 인증을 지원하며, 필요시 조사위원을 응대한다.

의료기관 인증은 다음과 같이 관리할 수 있다.

의료기관 인증 관리 사례

구분	내용
인증 준비	<ul style="list-style-type: none"> • 인증 준비 계획 수립(인증 준비 TF 운영, 규정 관리 등) • 인증기준 교육 • 인증 본조사 대비 자체조사 수행 • 인증 본조사 대비 자체조사 결과 문제점 분석 • 인증 본조사 대비 자체조사 결과 공유 : 경영진, 환자안전 및 의료 질 향상 관리감독자 • 자체조사 결과에 따른 개선 활동
본조사	<ul style="list-style-type: none"> • 본조사 대응 계획 수립 • 본조사 자료준비 • 본조사 지원 • 본조사 결과 보고 • 본조사 결과 공유
인증 유지 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 자체조사 계획 수립 • 자체조사 수행 • 자체조사 결과 보고 : 내부 및 외부(의료기관평가인증원) • 개선 활동 결과 공유 • 자체조사 개선 활동 수행

업무13. 그 밖에 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히 필요하다고 인정하는 사항

환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 전담인력이 환자안전 및 의료 질 향상을 위하여 보건복지부장관이 특히 필요하다고 인정된 업무를 수행할 수 있도록 지원해야 한다.

전담인력의 업무범위에 관한 지침(보건복지부 지침 제2016-506호)에 따라 “의료 질 지표 및 표준 진료지침 개발·관리 등 의료 질 향상 활동 지원업무”는 전담인력의 업무범위에 포함된다.

- 적정성 평가, 의료기관평가인증 등 QI활동에 대한 지원업무
- 외부평가 관련 업무의 경우 질 향상 또는 환자안전과 관련된 지표에 대한 모니터링, 총괄·관리뿐만 아니라 그에 수반되는 평가자료 입력·송출 등 관련 행정업무

또한 환자안전 및 의료 질 향상 전담부서 책임자는 전담인력에게 업무 범위에 해당하지 않는 업무를 지시해서는 안 된다.

전담인력 업무에 포함되지 않는 사례는 다음과 같다.

- 고객만족업무, 병동근무나 단순행정업무(분쟁조정 절차 관련, 진료비 삭감 방지, 의료 정보·의무기록 관리 등)
- 응급의료, 간호 등의 업무를 수행하게 되는 당직 업무

중앙환자안전센터에서는 향후 정책 및 제도의 변화를 반영하여
관련 정보가 추가 제공될 수 있음을 알려드리며,
전담인력 분들의 원활한 업무수행을 위하여 지속적으로 노력하겠습니다.

발행일 2024년 11월

발행처 의료기관평가인증원 중앙환자안전센터

주소 (07238) 서울특별시 영등포구 국회대로76길 10(여의도동) 8층

문의처 02-2076-0600(수신 후 4번 입력)

이 안내서 내용의 무단 전재를 금하며, 가공 인용할 때는 반드시 출처를 밝혀 주시기 바랍니다.

**환자안전
전담인력
업무 길라잡이**



중앙환자안전센터
Central Patient Safety Center