



George Higgins III
(MD, FACEP)
CMO (Chief Medical Officer) 겸
의료 담당 부원장

의료 서비스의 품질 평가

메인주 의료원, SAS® 솔루션을 이용해 환자들의
입원기간을 단축하고 의료 서비스 품질 개선

고객 성공담

- **업종**
의료, 생명과학
- **당면 과제**
입원기간 단축, 의료 서비스 품질 개선
- **솔루션**
SAS® Strategic Performance Management for Healthcare
- **투자 효과**
평균입원기간을 하루 가까이 단축

“SAS 솔루션 덕분에 메인주 의료원은 건전하고 바람직한 규제 요건을 일상적인 의료 서비스와 연계할 수 있게 되었습니다. 환자들에게도 이득이고 병원으로서도 이득이죠.”

George Higgins III (MD, FACEP)
메인주 의료원 CMO (Chief Medical Officer) 겸
의료 담당 부원장

2인실에 입원해있던 한 환자가 같은 병실의 환자가 퇴원하자 그 침대로 자리를 옮깁니다. 하지만 그 사실이 의료진에게 제대로 전달되지 않아 잘못된 환자 정보로 인해 엉뚱한 수혈을 받게 된 이 환자는 끝내 사망에 이르고 말았습니다. 메인주(州) 의료원의 George Higgins III (MD, FACEP) 부원장은 미국의 다른 병원에서 있었던 이 의료사고에 대해 떠올리며, SPM (Strategic Performance Management) 솔루션만 있었더라도 이런 비극은 막을 수 있었을 것이라고 이야기합니다.

응급의학과 교수이자 메인주 의료원의 CMO (Chief Medical Officer)인 Higgins 부원장이 SAS의 Strategic Performance Management for Healthcare 솔루션 도입을 적극적으로 추진한 이유도 여기에 있습니다. SAS 솔루션을 통해, 병상 수 606개 규모의 3차 의료기관이자 의과대학 부속 병원인 메인주 의료원은 의료 서비스의 품질 향상을 목표로 임상 성과 및 경영 성과를 자동으로 평가, 측정할 수 있게 되었습니다.

Higgins 부원장은 이렇게 회상합니다. “우리 병원은 임상 운영이나 재무회계와 관련된 방대한 정보를 보유하고 있지만 이사회는 경영 성과, 품질, 안전성, 만족도, 이상 반응 등에 대해 더 많은 정보를 원하고 있더군요. 업무 성과를 객관적으로 측정할 수 있는 프로세스가 필요했던 겁니다.”

이제, 메인주 의료원은 SAS 솔루션을 이용하여 입원기간, 환자 만족도, 의사 만족도, 환자 사망, 컴퓨터 시스템을 이용한 의사의 처방 입력 비율 등과 같은 핵심성과지표 (KPI: Key Performance Indicator)를 측정, 보고 및 모니터링할 수 있게 되었습니다. 이에 대해 Higgins 부원장은 “보다 포괄적인 입원기간 관리를 통해 의료 서비스의 수준을 최상으로 유지하면서도 평균입

원기간을 꼬박 하루 가까이 단축할 수 있었다”면서 “이는 병상을 50개 내지 100개 정도 새로 추가한 것과 같은 수용능력 증대 효과를 제공한다”고 말합니다.

언제나 활용 가능한 스코어보드 (scoreboard)

메인주 의료원에 설치된 SPM 애플리케이션은 일급 가지의 데이터 소스에서 수집된 측정치 데이터를 통합하여 스코어보드를 제공합니다. 이 스코어보드는 투명하게 공유되며 병원 직원들은 누구나 1년 365일, 하루 24시간 언제라도 평가 결과를 조회할 수 있습니다.

의료원 산하 CPI (Center for Performance Improvement)의 Debra Tillotson 소장은 다음과 같이 설명합니다. “정보를 얻기 위해 한두 달을 기다려야 한다면 대부분의 사람들은 이미 그 정보는 유효한 정보가 아니라고 생각할 겁니다. SAS 솔루션 덕분에 우리는 원한다면 매일이라도 평가 정보를 발표할 수 있고 야간 교대 근무자들도 이런 정보를 조회할 수 있게 되었습니다.”



메인주 의료원은 임상 연구와 의대 교육은 물론 재무회계와 같은 일상적인 경영 측면에 이르기까지, 병원 전체에서 수집되는 50가지의 KPI를 측정하고 있습니다. 직원들에게 KPI 스코어보드의 존재를 알리는 것만으로도 업무 방식에 영향을 미칠 수 있고 이는 다시 서비스 품질 향상으로 이어진다는 것이 Tillotson 소장의 말입니다. 다양한 데이터 소스로부터 수집된 정보를 통합함으로써 환자 사망 건수를 줄이고 환자의 사망으로 인한 물리적, 정신적, 재정적 타격을 줄일 수 있습니다.



Debra Tillotson

메인주 의료원 산하 CPI (Center for Performance Improvement) 소장

개개인의 역할 강화

또한, 병원감염비율도 낮출 수 있었습니다. SAS 솔루션을 통해 의료진은 특정 진단과 병원감염률 간의 상관관계를 파악함으로써 입원기간 연장을 방지할 적절한 조치를 취할 수 있습니다.

Tillotson 소장은 이렇게 말합니다. “가령, 병원 감염이 발생할 경우 입원기간이 길어질 수도 있습니다. 하지만 SAS 솔루션을 이용하면, 관련된 KPI를 낮출 조치를 언제 취해야 하는지 알 수 있기 때문에 병원감염비율을 줄이고 입원기간을 단축하는 것은 물론, 환자의 불만 및 위험 관리 팀의 개입도 줄일 수 있습니다.”

정형외과 의료진은 국가 기준에 비해 평균입원기간이 길다는 사실을 알고 있었지만 자신들이 적절한 조치를 취하고 있는 것인지는 확인할 길이 없었습니다. 그렇지만, 지금은 SAS 솔루션 덕분에 매주 또는 매달마다 치료 경과가 제대로 나타나고 있는지 확인할 수 있습니다.

실제로, 어떤 정형외과 의사는 단독으로 자체적인 치료 계획을 수립했고 이를 통해 6개월 만에 평균입원기간을 반나절이나 단축했습니다. 이 같은 사례는 SAS 스코어보드를 잘 활용하면 조직 전체만이 아니라 개개인도 변화를 달성할 수 있다는 점을 잘 보여줍니다.

정보 가용성 개선

입원환자 관리는 의료 서비스의 질에 관한 문제일 뿐만 아니라, 본질적으로 경제적인 측면의 문제이기도 합니다. 의료진은 항상 효율을 극대화하고 보다 적은 비용으로 더 많은 일을 해내야 합니다. 환자의 입원기간이 길어진다고 해서 의료 보험회사에서 모든 비용을 전액 지불할 것은 아니기 때문입니다.

이제, 병원 직원들은 내부 웹사이트만 간단히 클릭함으로써 특정 조치가 어떤 영향을 미칠 것인지 금방 조회할 수 있게 되었습니다. 더욱이, 쉽고 간편한 네비게이션 기능을 통해 컴퓨터에 대

한 전문지식이 없는 사람도 누구나 SAS 스코어보드를 조회할 수 있습니다.

SAS 솔루션 덕분에 메인주 의료원은 JCAHO (Joint Commission on the Accreditation of Healthcare Organizations)에서 점검하는 평가 사항을 집중적으로 관리할 수 있게 되었습니다. 병원 직원들은 각자의 스코어보드를 모니터링하여 JCAHO가 중시하는 정보를 지속적으로 점검합니다. 따라서 조사관이 방문하더라도 담당자는 최신 정보를 쉽게 제시할 수 있습니다.

Higgins 부원장은 다음과 같이 덧붙였습니다. “JCAHO는 각 병원이 안전한 의료 서비스를 제공하기 위해 어떠한 노력을 기울이는지 평가합니다. SAS의 스코어보드가 이 같은 노력을 지원해 줍니다. SAS 솔루션 덕분에 메인주 의료원은 건전하고 바람직한 규제 요건을 일상적인 의료 서비스와 연계할 수 있게 되었습니다. 환자들에게도 이득이고 병원으로서도 이득이죠.”



SAS KOREA 강남구 대치 4동 889-11 대치빌딩 8-10층 135-839
TEL: (02) 2191-7000 FAX: (02) 2191-7007 www.sas.com/korea

SAS and all other SAS Institute Inc. product or service names are registered trademarks or trademarks of SAS Institute Inc. in the USA and other countries. ® indicates USA registration. Other brand and product names are trademarks of their respective companies. Copyright © 2006, SAS Institute Inc. All rights reserved. 102525_383942.0606