

# 병원정보시스템 품질 평가 척도의 제안 : C 대학병원 사례연구

박찬석, 고석하

pcs@cnuh.co.kr

충북대학교 경영정보학과

충청북도 청주시 흥덕구 개신동 12번지

011-430-9631

키워드 : 병원정보시스템, 품질평가, 사례연구

## - Abstract -

병원정보시스템은 품질에 대한 사용자들의 만병 통치적 기대, 평가 척도의 부재, 품질 표준의 부족, 측정을 위한 양질의 데이터 결핍, 소프트웨어 분석과 디자인에 대한 공학적 기술의 한계로, 품질 연구 활용의 제약과 왜곡이 나타나고 있다.

본 연구는 병원정보시스템 품질 평가에 대한 문헌을 고찰하고, 병원 실무자들을 대상으로 업무맥락 중심의 품질이 무엇인가에 대한 제안에 있다. 연구방법은 ISO9241-11 품질 모델에서 제시한 효율성, 효과성, 만족도와 병원 업무의 맥락적 관점에서 정보시스템 사용성을 기준으로 하여 대전의 C 대학병원 구성원들을 대상으로 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰는 '환자 진료', '환자 간호', '진료비 청구 및 수납', '약품 조제 및 제제' 라는 병원의 주된 업무 맥락을 선정하여 실시하였다.

연구 결과 효율성에서 '환자 진료'는 처방에 따른 사용의 신속성과 업무의 연속성으로 대표할 수 있었고, '환자 간호'는 업무 우선순위와 환자 모니터링, '약품 조제/제제'는 처방 정보의 획득과 약품 수급/모니터링, '진료비 수납/청구'는 계산의 용이성과 수납의 연계성으로 대표할 수 있었다. 효과성은 판단의 정확성과 처방의 정확성, 환자 상태 파악의 정확성과 투약의 안전성, 약품 정보의 정확성과 투약 안전관리, 수가 계산의 정확성을 각각 업무 맥락에 따라 대표하는 것으로 나타났다. 만족도는 화면 구성의 통일성과 접근성, 화면 기능 및 업무 단계의 안내, 프로그램 학습의 편리성 등이 공통적으로 나타났다.

결국 병원 산업에서 사용되는 정보시스템은 판단의 정확성, 사용의 용이성, 환자에 따른 투약의 안전관리와 한 화면에서 모든 업무를 접근할 수 있는 포괄성 등이 품질을 평가하는 독특한 지표로 나타났다. 이것은 우리가 일반적으로 품질 평가에 사용하고 있는 에러율, 과업 수행 시간, 사용 빈도, 지원 요청 수, 도움말 참조 수, 재사용 빈도 등과는 전혀 다른 측정 척도를 보이는 것이다.