

# 외국인환자 유치의료기관 평가·지정 평가기준

2017.6



보건복지부

**KHIDI**  
한국보건산업진흥원



의료기관평가인증원  
Korea Institute for Healthcare Accreditation

# 차 례 ●●●



## 제1장 기준의 이해

1. 평가체계 .....	1
2. 기준의 구성 .....	2
3. 기준의 이해 .....	3
4. 조사방법 .....	3



## 제2장 개별 문항의 이해

### I. 외국인환자 특성화체계

1장. 외국인환자 유치 실적 및 운영체계 .....	6
2장. 전문인력 및 전문의 보유 .....	15
3장. 의료분쟁 예방 및 기타 .....	20

### II. 환자안전체계

4장. 안전보장활동 .....	31
5장. 환자진료 .....	42
6장. 감염관리 .....	56

# 제1장 기준의 이해



# 1. 평가체계

- 외국인환자 유치의료기관 평가지정 기준은 의료해외진출법 제14조에 따라 외국인환자 유치를 지원하고 서비스의 질을 제고하기 위한 항목으로 구성하였다.
- 평가체계는 외국인환자에게 법률에서 정한 서비스의 제공 여부를 조사하는 외국인환자 특성화체계와 의료기관에서 양질의 환자 진료 시행 여부를 조사하는 환자안전체계로 구분하였다 [표1].

외국인환자 특성화 체계	환자안전 체계
1. 외국인환자 유치 실적 및 운영체계	4. 안전보장활동
2. 전문인력 및 전문의 보유	5. 환자진료
3. 의료분쟁 예방 및 기타	6. 감염관리

표 1. 평가기준의 기본 틀

- 병원급 이상 의료기관에 대하여는 의료법 제58조에 따라 인증을 받은 의료기관은 이미 환자안전체계에 대한 조사를 받았으므로 환자안전체계 조사를 면제한다.

## 2. 기준의 구성

□ 2개 영역 / 6개 장 / 16개 범주 / 32개 기준 / 130개 조사항목

장	범주	조사기준	항목	종별분류	
				병원급 이상	의원
<b>I. 외국인환자 특성화체계</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>53</b>
1. 외국인환자 유치실적 및 운영체계	1.1 지속적인 유치 및 관리	1.1.1 외국인환자 유치실적	4	4	4
		1.1.2 사후관리서비스	5	5	2
		1.1.3 합리적 운영	5	5	5
	1.2 홍보 및 활동실적	1.2.1 정보접근성	4	4	4
		1.2.2 유치채널 확보	3	3	3
	2. 전문인력 및 전문의 보유	2.1 보유인력의 적정성	2.1.1 전문인력의 보유	3	3
2.1.2 전문의 환자진료체계			6	6	6
3. 의료분쟁 예방 및 기타	3.1 의료분쟁 예방체계	3.1.1 환자관리준중	6	6	6
		3.1.2 동의서	6	6	6
		3.1.3 의료분쟁 예방 및 처리체계	6	6	6
	3.2 편의제공 및 고충처리	3.2.1 불만고충처리	4	4	4
		3.2.2 환자 편의제공 여부	6	6	4
<b>II. 환자안전체계</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>72 (의원급 기관만 해당)</b>		
4. 안전보장활동	4.1 환자안전	4.1.1 정확한 환자확인	5		5
		4.1.2 의료진간 정확한 의사소통	3		3
		4.1.3 수술/시술의 정확한 수행	5		5
		4.1.4 낙상 예방활동	2		2
		4.1.5 손위생 수행	3		3
	4.2 화재안전	4.2 화재안전 관리활동	3		3
	4.3 환자안전 보고체계운영	4.3 환자안전보고체계 운영	2		2
5. 환자진료	5.1 응급상황	5.1 응급상황대처	3		3
	5.2 수술/시술관리	5.2.1 수술/시술 계획	4		4
		5.2.2 수술/시술 중 환자안전보장	5		5
	5.3 마취진정관리	5.3.1 진정 치료	4		4
		5.3.2 마취 진료	5		5
		5.3.3 환자상태 모니터링	3		3
	5.4 의약품관리체계	5.4 의약품관리체계	5		5
5.5 처방 및 투약	5.5 처방 및 투약	2		2	
6. 감염관리	6.1 감염관리체계	6.1.1 감염관리체계	2		2
		6.1.2 의료기구 감염관리	4		4
		6.1.3 소독/멸균 및 세탁물 관리	6		6
	6.2 부서 감염관리	6.2 수술/시술장 감염관리	3		3
	6.3 의료기기 관리	6.3 의료기기관리	3		3

### 3. 기준의 이해

#### ○ 대상

「의료해외진출법」 제6조에 따라 등록된 외국인환자 유치의료기관을 대상으로 한다.

#### ○ 조사항목

외국인환자 유치의료기관 평가·지정 기준에서 조사항목 의미는 다음과 같다.

- [필수] : 필수적으로 충족해야 하는 항목으로 해당 항목 조사 결과 '무' 또는 '하'가 없어야 한다.
- [정규] : 필수항목 외 항목

### 4. 조사방법

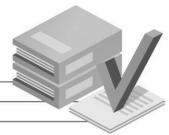
○ 조사장소는 조사항목에서 제시하는 외국인환자에게 서비스가 제공되는 의료기관 내 관련 장소에서 조사한다.

○ 조사대상은 법률 제2조에서 정의한 외국인환자와 환자보호자, 이들에게 보건의료서비스를 제공하는 의료기관 의료진 및 관련 직원들을 대상으로 한다.

○ 조사방법은 평가기준을 토대로 조사위원들이 의료기관에서 정한 규정의 내용과 그에 따른 수행 과정, 수행결과, 결과에 따른 개선활동 등을 조사하며, 평가항목에 따라 정량적 또는 정성적인 조사방법을 통해 조사를 수행한다.

○ '미해당' 항목은 사전에 제출된 자료와 조사 시 조사위원의 확인으로 판정하며, '미해당'으로 판정된 평가항목은 결과 판정을 위한 집계대상에서 제외한다.

## 제2장 개별 문항의 이해



## 외국인환자 특성화체계

---

1장 외국인환자 유치 실적 및 운영체계

2장 전문인력 및 전문의 보유

3장 의료분쟁 예방 및 기타

## 1장. 외국인환자 유치 실적 및 운영체계

범주	조사기준
『지속적인 유치 및 관리』	1.1.1 외국인환자 유치실적
	1.1.2 사후관리서비스
	1.1.3 합리적 운영
『홍보 및 활동실적』	1.2.1 정보접근성
	1.2.2 유치채널 확보

## [ 지속적인 유치 및 관리 ]

### 기준 1.1.1

의료기관은 환자 유치 실적을 조사하여 보고한다.

### 조사목적

의료기관은 환자 유치 실적을 조사하여 매년 한국보건산업진흥원 유치실적 등록 사이트에 등록한다.

### 조사항목

조사 항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 의료기관은 환자유치 실적이 있다.	문서 검토	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 지속적으로 환자유치 사업을 수행해오고 있다.	문서 검토	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 환자 유치실적 통계 작성을 정기적으로 관리한다.	문서 검토	공통	<input type="checkbox"/> 유 <input type="checkbox"/> 무
4 환자 유치실적과 관련 행정처분을 받지 않았다.	문서 검토	공통	<input type="checkbox"/> 유 (예) <input type="checkbox"/> 무 (아니오)

### 기준의 이해

등급분류	조사항목	
	1~3	정규
4	필수	

- 일정 수준 이상의 환자유치 실적을 달성하여야 한다. (※ 보건복지부 보고 자료 기준)
  - 환자유치 실적은 '실환자 수'를 뜻하며, 최근 2년간 실적 중 높은 실적을 대상으로 의료기관 종별로 평가한다.
  - 실적 상위 20%까지 '상', 60% 까지 '중', 그 외 '하'로 평가하며, 그 기준은 최근 3년간 전체 유치 의료기관의 평균 실적치를 바탕으로 산출한다.
  - 다만, 실환자 수가 '하'에 해당하더라도 유치실적 시스템 상 보고된 '진료비'를 고려하여 실환자 수 및 진료비 모두 '하'에 해당하여야만 최종적으로 '하'로 평가한다.
- 지속적으로 환자유치 사업을 일정 수준 이상 수행해오고 있다.
  - 일정 기간 지속적으로 유치 실적이 있으며, 그 실적이 연도별 전체 유치 의료기관 실적의 평균 이상이다.

- 3) 최근 3년간 환자 유치실적 통계작성을 정기적으로 관리하고 정확하게 보고한다.
- 한국보건산업진흥원에 보고된 실적을 근거로 작성된 통계에 대해 취합 및 관리를 하고 있고 경영진에 매년 보고한다.
- 4) 최근 5년간 환자 유치실적과 관련하여 2회 이상의 시정명령 또는 기타 행정처분을 받은 적이 없다.

## 기준 1.1.2

지속적인 환자 유치를 위한 활동을 수행한다.

### 조사목적

의료기관은 만족도 조사를 통한 개선활동, 사후관리서비스 등을 통하여 환자를 지속적으로 유치하기 위해 노력한다.

### 조사항목

조사 항목		조사 방법	기관 유형	조사결과			
1	환자(보호자)에 대한 만족도조사를 정기적으로 실시한다.	문서 검토	병원급 이상	<input type="checkbox"/> 상	<input type="checkbox"/> 중	<input type="checkbox"/> 하	<input type="checkbox"/> 미해당
2	만족도조사 결과를 분석하여 지속적으로 관리한다.	현장 조사	병원급 이상	<input type="checkbox"/> 상	<input type="checkbox"/> 중	<input type="checkbox"/> 하	<input type="checkbox"/> 미해당
3	만족도조사 결과를 경영진에 보고하고 관련 직원과 공유한다.	현장 조사	병원급 이상	<input type="checkbox"/> 상	<input type="checkbox"/> 중	<input type="checkbox"/> 하	<input type="checkbox"/> 미해당
4	환자에 대한 퇴원(귀가) 후 사후관리 체계를 갖추고 있다.	문서 검토	공통	<input type="checkbox"/> 상	<input type="checkbox"/> 중	<input type="checkbox"/> 하	
5	환자에 대한 사후관리체계 규정에 따라 수행한다.	현장 조사	공통	<input type="checkbox"/> 상	<input type="checkbox"/> 중	<input type="checkbox"/> 하	

## 기준의 이해

### 등급분류    정규

- 1) 최근 3년간 만족도 조사 체계를 갖추어 정기적으로 실시하였으며, 일정 기준 이상의 조사 실적을 보유하여야 한다.
  - 만족도 조사 체계는 다음을 포함한다.
    - 대상, 횟수(연 1회 이상), 시기, 조사 형식(설문지), 피드백 등
  - 만족도 조사 형식에 대한 인정기준은 아래와 같다.
    - 설문지 형태의 조사 실시, 통계 작성, 결과에 대한 결재 및 보고서 형태를 갖춘 경우
  - 실적 기준: 기관 전체 유치 외국인 실환자 기준 10%이상 조사 또는 연 100명 이상 조사 단, 10% 이상의 실적이라 하더라도 최소 50건 이상이어야 하며, 전체 유치 외국인 실환자 수가 50명 미만인 경우는 80%이상 실시하여야 인정
- 2) 최근 3년간 만족도 조사결과를 분석하여 지속적으로 관리한다.
  - 조사결과에는 다음의 내용이 포함되어 있어야 한다.
    - 만족도조사 결과 분석

- 결과분석에 따른 개선활동
- 개선활동 성과의 지속적 관리 체계 유무
- 연간 사업계획서 반영 여부

3) 만족도 조사결과를 경영진에게 보고하고 관련 직원과 공유한다.

- 내부적으로 보고 한다.
- 관련 직원과 공유한다. (내부 게시판, 월례조회 등을 포함하여 연단위로 공유)

4) 환자에 대한 퇴원(귀가) 후 사후관리에 대한 규정이 있다.

- 규정에는 상담 대상, 상담 방법, 상담 기간 등을 포함한다.

5) 환자에 대한 사후관리체계를 규정에 따라 수행한다.

- 내부적으로 수행 체계 및 실적 증빙이 잘 갖추어져 있다.

### 기준 1.1.3

경영진은 환자 유치 활성화를 위해 체계적인 계획 하에 의료기관을 운영한다.

#### 조사목적

경영진은 환자 유치 활성화를 위해 체계적인 계획 하에 의료기관을 운영하여 환자 유치 사업관련 경영관리에 노력하여야 한다.

#### 조사항목

조사 항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 환자 유치를 위한 연간 사업 운영계획을 수립한다.	문서 검토	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 사업 운영계획에 따라 업무를 수행하고 있다.	현장 조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 사업 운영계획을 경영진에게 보고한다.	현장 조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
4 경영진은 사업 운영 수행에 필요한 예산과 인력을 지원한다.	현장 조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
5 사업 운영 계획과 사업 추진 실적을 정기적으로 관련 직원과 공유한다.	현장 조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

#### 기준의 이해

##### 등급분류 정규

- 1) 환자유치를 위한 연간 사업 운영계획에 아래의 내용을 포함한다.
  - 환자 유치를 위한 의료기관 차원의 계획
  - 환자 유치를 위한 전담인력 활동 계획
  - 예산에 관한 계획 등
- 2) 사업 운영계획에 따라 업무를 수행한다.
  - 사업 운영계획에 따라 업무 수행 실적을 점검
- 3) 사업 운영계획에 따른 추진 실적을 정기적으로 경영진에게 보고한다.
  - 연간 사업 운영계획에 대해 공문 및 내부결재 확인
- 4) 경영진은 사업 운영계획 수행에 필요한 예산과 인력을 지원한다.
  - 경영진은 사업 운영계획 수행에 필요한 예산과 인력 지원체계가 잘 갖추어져 있다.
- 5) 사업 운영 계획을 관련 직원과 공유한다.
  - 사업 운영 계획 및 실적을 관련 직원과 정기적으로 공유한다.

## [ 홍보 및 활동실적 ]

### 기준 1.2.1

의료기관에 대한 환자의 정보 접근성을 확보 할 수 있도록, 의료기관은 정보 제공 인프라를 갖추어야 한다.

### 조사목적

의료기관은 정보 제공 인프라를 확보함으로써 환자가 의료기관에 대한 정보를 쉽고 빠르게 획득할 수 있도록 한다.

### 조사항목

조사 항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 (영어 및 주요 유치국가 언어) 홈페이지를 구비하고 있다.	문서 검토	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 홈페이지는 환자가 필요로 하는 정보를 포함하고 있다.	현장 조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 (영어 및 주요 유치국가 언어) 의료기관 정보제공을 위한 유선상담체계가 있다.	현장 조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
4 (영어 및 주요 유치국가 언어) 의료기관 홍보물을 제공한다.	현장 조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류 정규

※ 주요 유치국가 : 해당 의료기관의 서비스를 주로 이용하는 국가로 의료기관이 선택 가능  
(영어, 중국어, 러시아어, 몽골어, 아랍어 등)

- 1) 기관의 정보를 전달할 수 있는 홈페이지를 구비하고 있다.
  - 영어를 포함하여 주요 유치국가 언어 2개 이상 구비하고 있다.
- 2) 홈페이지에는 다음 내용을 포함한다.
  - 진료과별 소개, 의료진 소개, 진료서비스 체계(입·퇴원 절차), 콜센터 등 상담창구 정보, 진료 외 활동 정보(나눔의료 등 의료기관 홍보활동, 컨시어지 등 편의서비스 제공 정보), 편의시설 소개, 숙박 및 교통 정보 등의 내용을 포함한다.
  - 의료진 소개는 지속적으로 업데이트하며, 최종 업데이트 날짜를 명시하여야 한다.
- 3) 의료기관 정보제공을 위한 유선상담체계가 있다. (콜센터, 온라인상담 등)
  - 영어를 포함하여 주요 유치국가 언어 2개 이상 구비하고 있다.

4) 의료기관 홍보물은 아래의 언어를 포함한다.

- 영어를 포함하여 주요 유치국가 언어 2개 이상 구비하고 있다.
- 홍보물의 내용은 의료진 및 진료과별 소개, 기관의 위치, 연락처 등을 포함한다.

## 기준 1.2.2

의료기관은 환자 유치를 활성화하기 위한 채널을 가지고 홍보 활동을 한다.

### 조사목적

의료기관은 유치채널 확보 및 기관홍보활동 등을 통하여 환자 유치 활성화를 위해 노력한다.

### 조사항목

조사 항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 환자 유치를 위한 유치업자와의 협력체계가 있다.	문서 검토	공통	<input type="checkbox"/> 유 <input type="checkbox"/> 무
2 환자 유치를 위한 기관 홍보 또는 마케팅 활동 계획을 수립한다.	문서 검토	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 환자 유치를 위한 홍보 또는 마케팅 활동을 수행한다.	현장 조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류 정규

- 1) 환자 유치채널 확보를 위해 합법적인 유치업자와 협력체계를 가지고 있다.
  - 계약(협약)된 환자유치업자의 등록증 및 계약서류 확인
- 2) 외국인 대상 기관 홍보 또는 마케팅 계획에는 아래의 내용을 포함한다.
  - 주요유치 국가에 대한 분석전략, 나눔의료, 의료인연수, 광고, 병원체험행사, 박람회 등
  - 예산에 관한 계획 등
- 3) 홍보 또는 마케팅 활동 계획에 따라 수행한다.
  - 사진 또는 홍보 및 마케팅 실적 증빙 유무

## 2장. 전문인력 및 전문의 보유

범주	조사기준
『보유인력의 적정성』	2.1.1 전문인력의 보유
	2.1.2 전문의 환자진료체계

## [ 보유인력의 적정성 ]

### 기준 2.1.1

환자에게 적절한 서비스 제공을 위한 인적 자원을 관리한다.

### 조사목적

의료기관은 환자가 양질의 서비스를 제공받을 수 있도록 전담인력을 확보하고 필요시 적절하게 인력을 활용할 수 있도록 관리체계를 갖춘다.

아울러, 유치의료기관 직원의 전문성 확보 차원에서 직무수행에 필요한 전문 교육 여부를 확인한다.

### 조사항목

No	조사 항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1	환자를 위한 전담인력을 갖추고 있다.	현장 조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2	환자를 위한 전담인력 자격요건과 직무를 확인하고 관리한다.	문서 검토	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3	환자를 위한 인력에게 직무수행에 필요한 필수교육 과 전문 교육을 시행한다.	현장 조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류    정규

- 1) 의료기관은 외국인 환자를 위한 적정 능력을 갖춘 전담인력을 갖추고 있다.
  - 전담인력은 업무분장, 인사발령 등 직무 기술서를 바탕으로 판단하며, 아래 분야의 해당 전담인력을 갖추고 있다.
    - 국제 의료코디네이터 또는 의료통역사
    - 사전·사후 관리 인력
    - 기타 행정(해외 홍보, 외국인환자 만족도 조사 등)
  - ※ 겸직에 대한 판단 : 전담 인력 간 겸직은 불인정하되, 의사, 간호사 등 의료인이 외국인환자 전담 업무를 겸직할 경우는 전담 인력으로 인정
  
- 2) 의료기관은 환자를 위한 전담인력의 자격요건을 확인하고 직무를 관리 한다.
  - 국제의료관광코디네이터 또는 의료통역사: 자격증 보유 여부 및 직무평가 수행 여부
  - 사전사후관리: 의사의 지도체계 및 직무 평가 수행 여부
  - 기타 행정: 전담 인력의 전공, 경력, 자격 등 보유 여부 및 직무 평가 수행 여부

3) 환자를 위한 인력의 업무내용에 따라 필수교육 및 직원에게 필요한 전문 교육을 시행한다.

- 필수 교육 : 환자의 권리와 의무, 소방안전, 심폐소생술, 환자 정보보호/보안 등
- 전문 교육 : 문화, 언어, 종교 등 외국인 환자의 특성 및 업무의 전문성을 높이기 위한 교육

예시)

- 보건복지부 장관이 지정한 전문인력 양성기관에서 전문교육 이수실적
- 고등교육법에서 정한 학교에서 전문교육 이수실적
- 평생교육법에서 정한 평생교육시설 전문교육 이수실적
- 공공기관의 운영에 관한 법률에서 정한 공공기관 전문교육 이수실적
- 기타 공인된 기관에서 교육 이수실적

## 기준 2.1.2

환자진료가 적정하게 이루어질 수 있도록 적시에 치료계획을 수립하여 이를 수행한다.

### 조사목적

환자의 특성에 따른 개별화된 치료계획을 수립하고 환자의 상태변화에 따라 평가하여 환자에게 양질의 의료 서비스를 제공한다.

### 조사항목

조사 항목	조사방법	기관유형	조사결과
1 의료기관은 등록된 진료과목별 전문의가 있다.	문서검토	공통	<input type="checkbox"/> 유 <input type="checkbox"/> 무
2 전문의가 환자 치료계획을 수립한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 환자에게 치료계획에 대한 설명을 제공한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
4 전문의가 치료계획에 따라 진료를 수행한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
5 전문의가 환자의 주요 상태변화를 기록한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
6 의료진간 환자 치료계획을 공유한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

등급분류	조사항목	
	1	필수
	2~6	정규

- 1) 보건복지부에 등록된 진료과목별 전문의가 있다.  
(의료 해외진출 및 외국인환자 유치 지원에 관한 법률 제6조 )
  - 진료과목별 전문의 고용기간 중 공백 기간이 있는지 확인 한다.
- 2) 전문의가 치료 또는 중재를 제공하기 전에 환자 치료가 체계적이고 효율적으로 이루어질 수 있도록 환자의 문제를 해결하기 위한 구체적인 계획(care plan)을 수립한다.
  - 입원(경과)기록지
  - 외래 진료기록지
- 3) 환자 및 보호자에게 다음과 같은 설명을 제공한다.
  - 진단명(또는 추정 진단)
  - 치료(또는 검사) 방법
  - 치료(또는 검사)에 따른 예상효과 및 위험에 대한 정보 등

- 4) 전문의가 치료계획에 따라 진료를 수행하고 기록한다.
- 5) 환자의 주요상태 변화란, 치료계획에 영향을 줄 수 있는 환자의 상태변화, 특수검사결과, 처치, 수술 및 침습적 시술 후 환자상태 변화 등을 의미한다.
- 6) 환자진료와 관련 있는 타 부서 또는 타 직종의 직원들도 필요시 환자의 치료계획을 의무기록 접근 권한 안에서 공유한다.

### 3장. 의료분쟁 예방 및 기타

범주	조사기준
『의료분쟁 예방체계』	3.1.1 환자권리 존중
	3.1.2 동의서
	3.1.3 의료분쟁 예방 및 처리체계
『편의제공 및 고충처리』	3.2.1 불만고충처리
	3.2.2 환자 편의제공 여부

## [ 의료분쟁 예방체계 ]

### 기준 3.1.1

환자의 권리와 의무를 존중하고, 의료서비스를 제공한다.

### 조사목적

의료기관은 환자가 진료를 받는 모든 과정에서 환자의 권리와 의무를 존중하고, 진료과정에 외국인 환자가 참여한다.

### 조사항목

조사항목	조사방법	기관 유형	조사결과
1 환자의 권리와 의무에 대한 규정이 있다.	문서검토	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 환자의 권리와 의무에 관해 적합한 언어로 안내 및 게시한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 환자를 위한 통역서비스를 제공한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
4 환자의 신체노출을 보호한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
5 환자의 개인정보를 보호한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
6 의료기관 직원임을 알 수 있도록 신분을 표시한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

등급분류	조사항목	
	3	필수
	1~2, 4~6	정규

1) 환자의 권리와 의무에 대한 규정에는 다음의 내용을 포함한다.

○ 환자의 권리

- 진료 받을 권리 : 환자는 자신의 건강보호와 증진을 위하여 적절한 보건의료서비스를 받을 권리를 갖고, 성별·나이·종교·신분 및 경제적 사정 등을 이유로 건강에 관한 권리를 침해받지 아니하며, 의료인은 정당한 사유 없이 진료를 거부할 수 없음
- 알권리 및 자기결정권 : 담당의사·간호사 등으로부터 질병 상태, 치료방법, 의학적 연구 대상 여부, 장기이식 여부, 부작용 등 예상 결과 및 진료비용에 관하여 충분한 설명을 듣고, 결정할 권리
- 비밀을 보호받을 권리 : 진료와 관련된 신체상·건강상의 비밀과 사생활의 비밀을 침해받지 아니하며, 의료인과 의료기관은 환자의 동의를 받거나 범죄 수사 등 법률에서 정한 경우 외에는 비밀을 누설·발표할 수 없음

- 상담·조정을 신청할 권리: 환자는 의료서비스 관련 분쟁이 발생한 경우, 한국의료분쟁조정중재원 등에 상담 및 조정 신청할 수 있는 권리

○ 환자의 의무

- 의료인에 대한 신뢰·존중 의무 : 환자는 자신의 건강 관련 정보를 의료인에게 정확히 알리고, 의료인의 치료계획을 신뢰하고 존중하여야 할 의무
- 부정한 방법으로 진료를 받지 않을 의무 : 환자는 진료 전에 본인의 신분을 밝혀야 하고, 다른 사람의 명의로 진료를 받는 등 거짓이나 부정한 방법으로 진료를 받지 아니할 의무가 있음

2) 직원은 환자에게 적합한 언어로 환자의 권리와 의무에 대한 내용을 안내 및 게시 한다.

○ 의료 해외진출 및 외국인환자 유치 지원에 관한 법률 제8조, 시행규칙 제7조에 따라 영문 안내문은 필수이며, 그 외 주요 유치국가 언어 1개 이상으로 안내·게시한다.

3) 의료기관은 환자들이 의사소통에 문제없이 편리하게 진료를 받을 수 있도록 적절한 통역서비스를 제공한다. (적시에 통역서비스가 제공되지 않거나, 통역연계 서비스 이용의 경우 증빙이 없으면 ‘하’)

- 2개 언어이상의 통역서비스 제공
- 외국어 능력 기준 충족(언어별 국제의료관광코디네이터 공인어학성적 이상, 외국인 코디네이터의 경우 한국어능력시험 토픽 기준3급 이상)
- 야간, 휴일, 긴급 필요 시 등 상황별 통역 서비스 제공 체계 구축
- 외래등록, 입·퇴원 절차, 치료계획, 동의서, 사후관리 등에 적절한 통역서비스 제공여부

4) 환자의 신체 노출을 다음과 같이 보호한다.

- 외래진료실 내 다른 환자 대기 금지
- 진료 및 처치 시 수치심을 느끼지 않도록 배려하는 절차 등
  - 외국인환자에 특화된 환자보호 계획을 갖추고 있다.

5) 환자의 개인정보를 보호한다.

- 환자의 진료정보를 포함한 개인정보가 공개되지 않도록 아래의 조치를 실시한다.
  - 접근권한 대상 설정이 되어있는지 여부 확인
  - 전산 시스템상에 암호화 되어있는지 여부 확인
  - 환자 개인정보 수집에 대한 서약서 서명 여부 확인

6) 외국인환자에게 의료서비스를 제공하는 직원들은 자신의 신분을 외국인 환자들이 확인할 수 있도록 주요 유치국가 언어 중 1개 이상으로 이름, 직종, 전문의의 전문과목별 명칭 등이 표기되어있고 사진이 포함된 명찰을 착용한다.

※ 직원의 범위 : 유치 진료과목의 의료인\* 및 간호조무사, 의료기사\*\*, 전공의 등 실습 의대생과 직무 기술서에 따른 외국인환자 전담인력

\* 의료법 제2조에 따른 의료인으로 의사, 치과의사, 한의사, 조산사 및 간호사

\*\* 의료기사법 제2조에 따라 의료기사의 종류는 임상 병리사, 방사선사, 물리치료사, 작업치료사, 치과기공사 및 치과위생사

### 기준 3.1.2

환자 및 보호자에게 동의서를 받는다.

### 조사목적

의료기관은 수술/시술, 마취 및 진정의 수행, 혈액제제, 고위험의약품 사용 등의 경우에 동의서를 받는 체계를 갖추고 운영한다. 이를 통해, 환자와 보호자의 알권리와 자기결정권을 보호하고, 의료기관과 의료진의 책임을 명확히 함으로써 적절한 진료를 제공한다.

### 조사항목

조사항목	조사방법	기관유형	조사결과
1 동의서에 관한 규정이 있다.	문서검토	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 (영어와 주요 유치국가 언어별) 혈액제제 사용동의서를 받는다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
3 (영어와 주요 유치국가 언어별) 고위험의약품 사용동의서를 받는다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
4 (영어와 주요 유치국가 언어별) 마취/진정 동의서를 받는다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
5 (영어와 주요 유치국가 언어별) 수술/시술 동의서를 받는다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
6 (영어와 주요 유치국가 언어별) 조영제 사용동의서를 받는다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당

### 기준의 이해

#### 등급분류 정규

※ 주요 유치국가 : 해당 의료기관의 서비스를 주로 이용하는 국가로 의료기관이 선택 가능 (영어, 중국어, 러시아어, 몽골어, 아랍어 등)

1) 동의서에 대한 규정에는 다음의 내용을 포함한다.

※ 동의서: 공정거래위원회 표준약관 제 10003호(2016.6.22. 개정)

수술/시술/검사/마취/의식하진정 동의서 참조

- 동의서 작성범위 (동의서 목록)
- 동의서에 포함되어야할 내용(주치의(집도의)의 설명, 전문·진료 과목 등)
- 동의권자
- 설명 및 동의를 받는 절차(통역자가 설명 시 통역자 서명 절차 포함)

2-6) 동의서는 다음의 내용을 포함한다.

- 대상 : 수술/시술환자, 마취 및 진정 환자, 혈액제제 투여 환자, 고위험의약품(항암화학요법 등) 투여 환자 및 조영제 사용 환자 등

- 동의서 내용
    - 환자상태 또는 특이사항, 예정된 의료행위 종류, 예정된 의료행위의 목적, 필요성 및 방법, 회복과 관련하여 발생할 수 있는 문제, 예정된 의료행위 이외의 시행 가능한 다른 방법, 예정된 의료행위가 시행되지 않았을 때의 결과, 예정된 의료행위 전후 환자가 준수하여야 할 사항, 설명의사의 서명, 동의권자의 서명, 환자가 아닌 보호자나 법정대리인이 서명을 하는 경우 이에 대한 합당한 이유, 동의서 작성일시 등
  - 동의권자
    - 원칙적으로 환자만이 동의할 수 있으므로 환자에게 직접 설명하는 것을 원칙으로 함
    - 환자가 아닌 보호자나 법정대리인이 동의권자가 될 수 있는 경우 : 환자가 의사결정을 하기 힘든 신체적 정신적 장애가 있는 경우, 미성년자의 경우, 동의서에 포함된 내용을 설명했을 시 환자의 심신에 중대한 영향을 미칠 것이 우려되는 경우, 환자 본인이 특정인에게 동의권을 위임하는 경우 등
    - 환자가 아닌 법정대리인에게 동의를 얻는 경우에는 반드시 그 사유를 동의서에 기록
  - 설명 및 동의를 받는 시기 : 의료행위 전에 동의서를 받아야 함(단, 응급상황에서는 예외)
  - 참여의료진 항목: 수술에 참여하는 모든 주치의(집도의)의 실명 및 전문·진료과목을 기재
  - 통역자 설명 시 통역자 서명 확인
  - 영어를 포함하여 주요 유치국가 언어 2개 이상 구비하고 있다.
- ※ 병원급 이상 의료기관은 유치실적이 1명이라도 있는 진료과목의 수술/시술 동의서는 영어를 포함하여 주요 유치국가 언어 2개 이상의 동의서를 구비하되, 유치실적이 없는 진료과목은 영문용 동의서만 구비하여도 인정

### 기준 3.1.3

환자에게 의료분쟁 처리절차를 설명하고 처리하는 체계를 가지고 있다.

### 조사목적

의료기관은 진료과정 중에 발생할 수 있는 의료분쟁 처리절차에 대하여 설명하고 처리하는 체계를 수립한다.

### 조사항목

조사 항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 환자의 의료분쟁 처리절차가 있다.	문서검토	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 의료분쟁 처리절차를 알고 있다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 의료분쟁 절차에 따라 처리한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
4 의료분쟁 발생 시 경영진에게 보고하고 관련 직원과 공유한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
5 의료기관은 의료 분쟁 해결 절차를 안내 및 게시한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
6 환자 의료사고 배상보험에 가입되어 있다.	문서검토	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

등급분류	조사항목	
	1~4	정규
	5~6	필수
<p>1) 환자의 의료분쟁 처리절차에는 다음의 내용을 포함한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의료분쟁의 정의 : 의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률 제2조 참고</li> <li>○ 접수 및 회신 절차</li> <li>○ 면담, 자제합의, 외부이관 등을 포함한 처리방법 (메디컬코리아지원센터 및 의료분쟁조정중재원 전화번호)</li> <li>○ 분석 및 개선활동</li> <li>○ 경영진 보고 절차</li> </ul>		
<p>2) 환자의 의료분쟁 처리절차를 직원들이 숙지하고 있다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 접수장소 및 방법</li> <li>○ 회신 절차 등</li> </ul>		
<p>3) 접수된 의료분쟁은 절차에 따라 처리하고, 그 실적을 기록한다. 또한, 처리 결과는 절차에 따라 해당 환자 및 가족에게 회신한다.</p>		

- 4) 의료분쟁 처리결과는 절차에 따라 경영진에게 보고하고, 관련 직원과 공유한다.
- 5) 의료기관은 의료분쟁 발생 시 분쟁 해결 절차를 안내 및 게시한다.
- 의료 해외진출 및 외국인환자 유치 지원에 관한 법률 제8조, 시행규칙 제7조에 따라 영어를 포함하여 주요 유치국가 언어 2개 이상으로 안내문을 외국인환자가 잘 볼 수 있는 장소(국제 진료센터, 병동, 접수·수납 창구 등)에 비치 및 게시하여야 한다.
  - 안내서에 실질적인 정보 제공 여부 확인
    - 메디컬코리아지원센터, 의료분쟁조정중재원, 소비자원 등 전화번호 및 기타방법 표기
- 6) 의료기관은 환자 의료사고 배상보험에 가입하고 지속적으로 유지해야한다.  
(의료 해외진출 및 외국인환자 유치에 지원에 관한 법률 시행규칙 제4조 참조)
- 조사일 현재 연간 배상한도액이 아래의 기준을 충족하거나 일정기준 이상 초과
    - 의원·병원급 의료기관 : 1억원 이상
    - 종합병원급 의료기관 : 2억원 이상

## [ 편의제공 및 고충처리 ]

### 기준 3.2.1

환자의 불만 및 고충을 관리한다.

### 조사목적

의료기관은 진료과정 중에 발생하는 문제나 불만 및 고충을 처리하기 위하여 적절한 절차를 수립하고 운영한다.

### 조사항목

조사 항목	조사방법	기관 유형	조사결과
1 환자(보호자) 불만 및 고충 관리 규정이 있다.	문서검토	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 환자(보호자)에게 불만 및 고충관리 절차를 안내한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 환자(보호자)의 불만 및 고충사항을 처리한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
4 환자의 불만 및 고충관리 성과를 경영진에게 보고하고 관련 직원과 공유한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류 정규

- 1) 환자의 불만 및 고충 관리 규정에는 다음의 내용을 포함한다.
  - 담당부서 또는 담당직원
  - 접수 및 회신 절차
  - 분석 및 개선활동
  - 경영진 보고 절차
- 2) 환자와 보호자에게 불만 및 고충처리 절차를 안내한다.
  - 접수장소 및 방법
    - 전화, 인터넷, 직원면담, 건의함 등
  - 회신 절차
- 3) 규정에 따라 접수된 불만 및 고충사항은 절차에 따라 처리하고, 그 실적을 기록한다. 또한 처리 결과는 절차에 따라 해당 환자(보호자)에게 회신한다.
- 4) 환자의 불만 사항과 처리결과는 정기적으로 경영진에게 보고하며, 문제의 재발 방지를 위한 개선안을 마련 및 적용하여, 이를 관련 직원과 공유한다.

### 기준 3.2.2

환자가 의료서비스를 이용하는데 불편함이 없도록 시설 및 절차를 가지고 있다.

#### 조사목적

의료기관은 환자의 용이한 의료서비스를 위하여 안내표지, 원무과, 편의시설 등을 제공한다.

#### 조사항목

조사 항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 환자 이용주요시설에 대한 안내표지가 설치되어 있다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 환자를 위한 전용 창구가 있다.	현장조사	병원급 이상	<input type="checkbox"/> 유 <input type="checkbox"/> 무 <input type="checkbox"/> 미해당
3 환자 및 보호자를 위한 편의를 제공한다.	현장조사	병원급 이상	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
4 환자를 위한 등록 및 퇴원 절차를 안내한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
5 환자 및 보호자를 위한 교통, 숙박 서비스를 지원한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 유 <input type="checkbox"/> 무
6 환자에게 병원생활안내를 제공한다.	현장조사	공통	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류 | 정규

- 1) 환자가 이용하는 주요시설에 주요 유치국가 언어 중 1개 이상으로 안내표지가 설치되어 있다.
  - 국제진료센터, 진료실, 병실, 층별 안내, 편의시설 등
- 2) 외국인환자 전용 창구가 있다.
- 3) 환자를 위한 편의시설에는 다음을 포함한다.
  - 외국인 환자 및 보호자들을 위한 주요유치 국가 문화 맞춤형 편의시설
    - 종교시설, 편의점, 할랄 등 맞춤 식품, 메디텔, 외국어 안내데스크, 전용 휴게실 등
- 4) 환자 입원·퇴원·외래수속 절차에는 다음 내용을 포함하며 필요한 안내사항을 설명한다.
  - 외래환자 등록절차 : 등록방법, 진료예약방법, 외래진료절차, 대기환자관리, 진료과 선택 안내, 외래등록 시 환자에게 설명해 주어야 하는 정보 등
  - 입원환자 절차 : 환자가 필요로 하는 의료서비스의 유형(치료, 예방, 재활 등)에 따른 입원 시 순서 배정, 입원 수속, 입원이 지연되는 환자관리, 입원 시 제공하는 정보

(생활안내, 병실비용 등) 등

- 퇴원 절차 : 퇴원계획수립, 퇴원예고 방법, 퇴원 시 환자 교육(외래진료일 포함), 퇴원요약 정보의 제공(투약, 주의사항, 병원에 문의를 요하는 증상) 등
- ※ 허가병상 수 없는 의료기관은 입·퇴원 절차 미해당

5) 환자 및 보호자를 위한 교통, 숙박 서비스를 지원하는지 확인한다.

6) 병원생활안내에는 다음의 내용을 포함한다.

- 영어를 포함하여 주요 유치국가 언어 2개 이상으로 안내 및 게시한다.
- 내용
  - 진료계약서 및 예상 진료비, 부가세 환급 절차(부가세 환급 절차는 해당 기관에 한함)
  - 불만 및 고충처리 절차
  - 사생활보호
  - 개인정보 보호(의료해외진출법 시행규칙 제7조에 따라 영어 안내 필수)
  - 영상정보처리 기기 이용여부(진료, 수술 등)
  - 의료사고(분쟁) 발생 시 처리와 관련된 내용
  - 도움이 필요할 때 연락체계
  - 편의시설 등 의료기관 이용에 필요한 사항

※ 병원생활안내문은 외국인환자가 잘 볼 수 있는 장소(국제진료센터, 병동, 접수·수납 창구 등)에 인쇄물로 비치 및 게시하여야 한다.

※ 병원생활안내 중 의료에 관한 중요한 내용은 의료인이 설명하여야 한다.



## 환자안전체계

---

4장 안전보장활동

5장 환자진료

6장 감염관리

## 4장. 안전보장활동

범주	조사기준
『환자안전』	4.1.1 정확한 환자확인
	4.1.2 의료진간 정확한 의사소통
	4.1.3 수술/시술의 정확한 수행
	4.1.4 낙상 예방활동
	4.1.5 손위생 수행
『화재안전』	4.2 화재안전 관리활동
『환자안전보고체계 운영』	4.3 환자안전보고체계 운영

## [ 환자안전 ]

### 기준 4.1.1

환자안전을 위해 정확하게 환자를 확인한다.

### 조사목적

발생할 수 있는 환자확인 오류를 예방하기 위해 의료기관은 규정을 개발하여 정확하게 수행한다.

### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1. 정확한 환자확인에 대한 규정이 있다.	문서 검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2. 의약품 투여 전에 환자를 정확하게 확인한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3. 혈액제제 투여 전에 환자를 정확하게 확인한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
4. 검사 시행 전에 환자를 정확하게 확인한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
5. 진료, 처치 및 시술 전에 환자를 정확하게 확인한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류    필수

- 1) 정확한 환자확인에 대한 규정에는 다음의 내용을 포함한다.
  - 환자확인 방법
    - 확인 과정의 환자 참여 : 개방형 질문
    - 최소한 두 가지 이상의 지표(indicator) 사용 : 환자이름, 생년월일, 등록번호(바코드 인식) 등
    - 환자의 병실호수나 위치를 알리는 지표는 환자확인 지표로 사용 불가
    - 모든 상황과 장소에서 일관된 환자확인 방법 적용
    - 환자가 의식이 없거나 의사표현이 어려운 경우에는 별도의 환자확인 방법 적용
  - 환자확인이 필요한 시점
    - 의약품 투여 전, 혈액제제 투여 전, 검사 시행 전, 진료, 처치 및 시술 전
- 2-5) 의약품투여 전, 혈액제제 투여 전, 검사 시행 전, 진료, 처치 및 시술 전에 두 가지 이상의 지표를 사용하여 환자를 정확하게 확인한다.

## 기준 4.1.2

의료진은 안전사고 예방을 위해 정확하게 의사소통한다.

### 조사목적

정확한 의사소통은 안전한 진료를 위해 매우 중요하며, 그 중 구두처방, 필요시처방 등은 별도의 절차를 두어 안전하게 관리한다.

### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 의료진의 정확한 의사소통을 위한 규정이 있다.	문서 검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 구두처방을 수행한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 필요시처방(p.r.n)의 관련 절차를 수행한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당

## 기준의 이해

### 등급분류 필수

- 1) 의료진의 정확한 의사소통 규정을 확인한다. 규정은 다음의 내용을 포함한다.
  - 환자확인 방법(지표, Indicator) : 환자이름, 생년월일, 등록번호(바코드 인식) 등
  - 구두 또는 전화처방의 절차
    - ※ 구두 또는 전화처방은 수술/시술 및 응급상황 등과 같이 처방이 불가능한 제한된 상황에서만 수행할 것을 권고함
  - 필요시처방(p.r.n)관련 절차
- 2) 구두처방 절차는 다음을 포함한다.
  - 정확한 환자확인
  - 받아 적기
  - 되읽어 확인하기
  - 처방한 지시자가 정보의 정확성 확인하기
- 3) 필요시처방(p.r.n)관련 절차는 다음을 포함한다.
  - 필요시처방(p.r.n)의 목록 관리: 처방이 가능한 의약품목록 또는 처방이 금지된 의약품 목록
  - 필요시처방 수행을 위한 명확한 실시기준(사유)을 기록

### 기준 4.1.3

수술/시술 전 환자안전을 위해 정확하게 확인한다.

#### 조사목적

의료기관은 수술이나 치료/검사 목적의 침습적 시술 전 잘못된 확인과정, 팀원 간의 비효과적인 의사소통, 환자참여 부족 등으로 발생할 수 있는 잘못된 수술/시술명, 수술/시술 부위, 다른 환자에 대한 수술/시술을 예방하기 위해 규정을 개발하여 올바르게 수행하여야 한다.

#### 조사항목

조사항목	조사방법	기관 유형	조사결과
1. 정확한 환자확인, 정확한 수술/시술명, 수술/시술부위 확인을 위한 규정이 있다.	문서 검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
2. 수술/시술부위 표시에 환자가 참여한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
3. 수술/시술부위를 표시한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
4. 수술/시술 전 확인을 수행한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
5. 수술/시술 시작 직전, 수술/시술 팀원 간에 정확한 환자, 부위, 수술/시술명 확인 절차를 수행한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당

#### 기준의 이해

##### 등급분류 필수

- 1) 정확한 환자확인, 정확한 수술/시술명, 정확한 수술/시술부위 확인을 위한 규정에는 다음의 내용을 포함한다.
  - 수술/시술 표시 대상, 수술/시술 표시 제외 대상
  - 환자참여(의사소통 불가능한 경우 포함)
  - 수술/시술 표시 방법
  - 수술/시술 표시 시행자
  - 수술/시술 전 확인 절차
  - 수술/시술 시작 직전 확인 절차
- 2-3) 환자 참여하에 수술/시술부위를 표시한다.
  - 좌·우 구분이 되어 있는 부위, 다중구조(손가락, 발가락), 다중수준(척추)에 대한 모든 수술/시술에 표시
  - 수술/시술 부위 절개 직전 수술/시술부위 표시가 보여야 함
- 4) 수술/시술 전 확인 절차 : 환자가 이동하는 단계별로 확인 절차를 마련하고, 체크리스트를

활용할 수 있다.

- 5) 수술/시술 시작 직전 확인 과정 : 수술팀원들과 함께 환자, 수술/시술부위, 수술/시술명 등에 대해 구두로 확인하는 과정을 시행한다. 가능하면 마취유도 전에 수행하며, 환자를 참여시킨다.

#### 기준 4.1.4

환자안전을 위해 낙상 예방활동을 수행한다.

#### 조사목적

의료기관은 낙상으로 인한 환자의 상해를 줄이기 위해 환자의 특성, 의료기관의 시설 및 환경 등을 고려한 낙상 예방을 위한 활동을 수행한다.

#### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 낙상예방활동을 위한 규정이 있다.	문서 검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 낙상 발생 가능한 장소 또는 부서에서, 낙상예방활동을 한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

#### 기준의 이해

##### 등급분류 필수

- 1) 낙상예방을 위한 규정에는 다음의 내용을 포함한다.
  - 낙상 위험도 평가도구, 평가주기(입원 시)
  - 낙상 위험도 분류 기준
  - 낙상발생 가능 장소 및 부서의 낙상 예방활동
- 2) 환자의 이송을 포함한 이동 경로 및 수술실, 외래, 검사실 등의 낙상 발생 가능 장소 또는 부서에서 낙상 예방활동을 수행한다.

## 기준 4.1.5

의료관련 감염을 예방하기 위해 손위생을 철저히 수행한다.

### 조사목적

의료기관은 의료기관내에서 미생물의 주된 전파 원인이 되는 손을 통한 의료관련 감염을 예방하기 위해 손위생 수행 관련 규정을 개발하여 직원들이 이를 철저히 준수하도록 함으로써 의료관련 감염 발생을 최소화하도록 노력해야 한다.

### 조사항목

조사항목	조사방법	기관유형	조사결과
1 손위생 수행을 위한 규정이 있다.	문서검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 올바른 손위생을 수행한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 손위생 수행을 돕기 위한 자원을 지원한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류 필수

- 1) 손위생 수행을 위한 규정에는 다음의 내용을 포함한다.
  - 손위생을 수행해야 하는 시점
  - 올바른 손위생 수행 방법
    - ※ 각 의료기관은 질병관리본부(KCDC), 세계보건기구(WHO), 미국 질병관리본부(CDC) 및 공인된 감염관련 학회 등에서 제시하는 지침을 참고하여 의료기관의 상황에 적합한 규정을 마련한다.
  - 손위생 수행을 돕기위한 자원 지원: 손소독제 구비, 세면대 설치 등
- 2) 규정에 따라 올바른 손위생을 수행한다.
- 3) 의료기관은 손위생 수행을 돕기 위한 자원을 지원한다.

## [ 화재안전 ]

### 기준 4.2

화재의 위험으로부터 환자, 직원 및 방문객을 보호할 수 있는 화재안전 관리활동을 수행한다.

### 조사목적

환자와 직원을 화재로부터 보호하여 안전한 의료서비스 환경을 제공하기 위함이다.

### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 화재 안전관리를 위한 규정이 있다.	문서검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 화재 예방점검을 수행한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 직원은 소방안전교육을 이수하고, 그 내용을 알고 있다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류 필수

- 1) 화재안전관리를 위한 규정은 관련 법규를 준수하며, 다음의 내용을 포함한다.
  - 화재 예방 점검
  - 화재 발생 시 대응 체계
    - 신고체계
    - 피난층 위치, 피난시설의 위치와 피난경로 설정
    - 직원의 업무분담, 환자 및 직원 등의 대피 장소에 대한 배치
    - 환자유형별 대피 계획 및 환자 후송(외국인환자 포함)
  - 직원 소방안전 교육 및 훈련
- 2) 규정에 따라 화재 예방점검을 수행한다.
  - 소방 안전점검은 소방시설 점검을 의미하며, 소방시설의 종류는 다음과 같다.  
(참조 : 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률 시행령)
    - 소화설비 (소화기, 옥내·외 소화전, 스프링클러 등)
    - 경보설비 (자동화재 탐지설비, 비상방송설비 등 )
    - 피난설비 (피난 기구, 유도등 및 유도표지 등)
  - 대피로 점검(피난 경로)

○ 비상구 점검 등

3) 소방안전에 대한 교육은 다음과 같은 내용을 포함한다.

○ 화재 발생 시 대응체계

- 신고체계

- 피난층 위치, 피난시설의 위치와 피난경로

- 직원의 업무분담, 환자 및 직원 등의 대피 장소에 대한 배치

- 환자 유형별 대피 계획 및 환자후송(외국인환자 포함)

○ 산소 등 의료가스의 안전한 보관 및 취급 방법

## 【 조사표 1. 화재 예방점검 및 관리 (관련기준 4.2 ME2) 】

I. 기본정보				
건물정보	사용승인일	년 월 일	<input type="checkbox"/> 소유 <input type="checkbox"/> 임대	
	건물전체층	지상 (        )층 / 지하 (        )층		
	사용층	지상 (        )층 / 지하 (        )층		
면 적	바닥면적	연면적	층면적	
			최대	최소
	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>
안전관리자	소방안전관리(보조)자			
	안전관리자			
	보건관리자			
소방시설 완공검사증명서			<input type="checkbox"/> 유	<input type="checkbox"/> 무
법에 따른 소방시설 자체 점검서류			<input type="checkbox"/> 유	<input type="checkbox"/> 무
점검일자	년 월 일	점검기관명		

- ※ 건축물대장상 사용승인일(과거 건축물준공검사일) 기재
- ※ 층면적은 사용층 중 최대, 최소층 면적 기재
- ※ 2개동 이상인 경우 건물정보 및 면적란 줄 추가하여 기재
- ※ 소방안전관리(보조)자 : 화재예방, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률
- ※ 안전관리자 및 보건관리자 선임 대상 : 산업안전보건법 참고

II. 소방시설 예방점검					
구 분		점검결과			비 고
		적합	부적합	미해당	
소화설비	소화기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	비치된 소화기 종류별 및 개수 기입
	옥내소화전	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	스프링클러	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 간이스프링클러
경보설비	비상방송설비	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	자동화재 탐지설비	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	시각경보기	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
피난설비	피난기구	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	유도등	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
피난유도 안내정보 제공		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	
대피로 (피난경로)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
비상구		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/	

※ 관련법상 설치의무 없는 경우 미해당(단, 설치의무 없으나 설치한 경우에는 기재)

## [ 환자안전보고체계 운영 ]

### 기준 4.3

환자안전 보고체계 운영을 위한 계획을 수립하고 관리한다.

### 조사목적

의료기관은 시술 및 수술 부위의 오류, 투약오류, 자살, 낙상, 수혈부작용 등의 환자안전 관련 사건을 예방하기 위하여 적절한 보고체계를 수립하고, 관리해야 한다.

### 조사항목

조사항목	조사항목	조사방법	기관 유형	조사결과
1	의료기관 차원의 환자안전 보고체계 운영 계획이 있다.	문서검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2	직원은 환자안전 보고절차에 따라 경영진에 보고하고, 관련 직원과 공유한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류   필수

- 1) 환자안전 보고체계 운영을 위해 다음의 내용을 포함하여 계획을 수립한다.
  - 보고대상 정의
  - 대상에 따른 보고절차 : 보고자, 시기, 방법
  - 보고결과의 공유
- 2) 직원은 환자안전을 위협하는 사건이 발생할 경우 절차에 따라 경영진에 보고하고, 관련 직원과 공유한다.

## 5장. 환자진료

범주	조사기준
『응급상황』	5.1 응급상황 대처
『수술/시술관리』	5.2.1 수술/시술 계획
	5.2.2 수술/시술 중 환자안전 보장
『마취진정관리』	5.3.1 진정 치료
	5.3.2 마취 진료
	5.3.3 환자상태 모니터링
『의약품관리체계』	5.4 의약품관리체계
『처방 및 투약』	5.5 처방 및 투약

## [ 응급상황 ]

### 기준 5.1

응급한 상황에서 환자에게 신속하고, 적절한 의료서비스를 제공한다.

### 조사목적

환자의 안전을 위협하는 사고나 신체적 응급상황 발생을 예방하고 안전하게 대처하기 위한 규정을 준수함으로써, 환자의 안전을 유지한다.

### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 응급상황 발생 시 대처방안 관련 규정이 있다.	문서검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 직원은 응급상황 발생 시 대처방안에 대해 교육을 받고, 그 내용을 이해한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 적시에 제세동기를 사용할 수 있다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류    정규

- 1) 응급상황 발생 시 대처를 위한 규정에는 다음을 포함한다.
  - 환자의 신체적 응급상황(심정지 등) 발생 시 대처방안
  - 필요물품 구비 및 관리
  - 제세동기 관리
  - 타 병원으로 이송
  - 심폐소생술 교육 및 훈련
- 2) 담당직원은 응급상황 대처방안에 대해 교육을 받고, 이를 이해한다.
- 3) 적시에 제세동기(자동제세동기(Automated External Defibrillator, AED) 포함)를 사용할 수 있도록 관리한다.

## [ 수술/시술 관리 ]

### 기준 5.2.1

환자평가 결과에 따라 수술 및 시술 계획을 수립하고 수행한다.

### 조사목적

수술 및 시술은 환자에게 위험이 동반되므로, 환자평가 결과에 따라 계획을 수립하여 안전하고 적합한 수술 및 시술을 제공한다.

### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 의사는 수술/시술 전 평가를 기반으로 수술/ 시술 계획을 수립한다.	문서검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
2 의사는 수술/시술 전에 진단명을 기록한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
3 의사는 수술/시술실 퇴실 전에 수술/시술에 대한 내용을 기록한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
4 의사는 수술/시술 후 평가를 기반으로 치료계획을 수립한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당

### 기준의 이해

#### 등급분류    정규

- 1) 수술/시술 계획은 다음의 내용을 포함한다.
  - 수술/시술을 목적으로 내원한 경우는 초기평가(환자의 병력, 신체적 상태, 진단검사 결과 및 자료, 추정진단명 등)를 기반으로 하여 수술/시술 계획 수립
  - 입원 중 수술/시술이 결정된 경우 추가적으로 환자의 병력, 신체적 상태, 진단검사 결과 및 자료, 추정진단명 등을 평가하여 수술/시술 계획 수립
- 2) 수술실/시술실 입실 전에 수술/시술 전 진단명을 기록한다.
- 3) 수술/시술에 대한 기록은 다음의 내용을 포함한다.
  - 수술/시술명
  - 집도의/보조의 이름
  - 수술/시술 후 진단명
  - 검사를 위해 채취한 조직표본검체
  - 출혈 정도
  - 기타 특이사항

○ 수술/시술기록 작성일시 및 서명

4) 입원환자의 경우 수술/시술 후 치료계획을 수립하고, 경과를 기록한다.

○ 수술/시술 이후의(회복실 퇴실 이후의) 환자상태

○ 수술/시술 후 발생하거나 가능성이 있는 합병증, 검사결과, 주의관찰 사항 등

## 기준 5.2.2

수술 및 시술 시 환자안전을 보장하기 위한 규정을 수립하고 수행한다.

### 조사목적

수술 및 시술 시 발생할 수 있는 환자안전과 관련된 문제를 예방하기 위하여 안전한 절차를 수행하고 이를 기록한다.

### 조사항목

조사항목	조사방법	기관 유형	조사결과
1 수술/시술 시 환자안전 보장을 위한 규정이 있다.	문서검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
2 수술/시술 전·후 환자의 피부상태를 확인하고 기록한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
3 수술 계수(counts)를 기록한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
4 관련 직원은 수술 계수 불일치 시 대처하는 절차를 이해한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
5 수술/시술 중 채취한 조직표본검체 취급에 대하여 기록한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당

### 기준의 이해

#### 등급분류 정규

- 1) 수술/시술 시 환자안전 보장을 위한 규정에는 다음의 내용을 포함한다.
  - 수술/시술 전·후 환자의 피부상태 확인 절차
  - 수술계수(counts) 확인 절차
  - 수술계수 불일치 시 직원의 대처 절차(보고체계 및 조치사항 등)
  - 수술/시술 중 채취한 조직표본검체 취급 절차
- 2) 수술/시술 전·후 피부상태 확인은 장시간 부동자세 유지, 고정기구, 전기 소작기 등의 위험 요인으로 인해 수술/시술 과정에서 발생할 수 있는 환자의 피부화상 및 괴사 등을 예방하거나 조기에 발견하기 위하여 수술장/시술장에서 수술/시술 전·후로 피부상태를 확인하는 것을 의미한다.
- 3-4) 수술계수(counts)란, 환자체내에 이물질이 남게 됨으로써 발생할 수 있는 상해를 예방하기 위해 수술 시 사용된 모든 물품(수술기구, 거즈, 봉합침 등)을 집계하는 것을 의미한다.
- 5) 조직표본검체 취급 기록이란, 수술/시술로 채취한 조직, 체액 등의 검체에 대한 기록(검체종류, 일시 등)과 검사실(외부포함)로 검체를 전달한 취급자를 기록한 것을 의미한다.

## [ 마취진정관리 ]

### 기준 5.3.1

진정치료를 안전하게 수행한다.

### 조사목적

진정치료는 환자안전의 위험요인으로 작용할 수 있으므로 적절한 자가 진정 전 환자의 상태를 평가하고, 안전한 진정치료가 이루어지도록 한다.

### 조사항목

조사항목	조사방법	기관유형	조사결과
1 진정치료 규정이 있다.	문서검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
2 적절한 자가 진정치료를 수행한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
3 진정 전 평가를 수행한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
4 진정치료중인 환자를 모니터링하고, 기록한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당

### 기준의 이해

#### 등급분류 정규

- 1) 진정치료 규정에는 다음의 내용을 포함한다.
  - 진정단계의 정의, 진정대상 의약품 목록
  - 적용범위
    - 수면내시경, 뇌파검사(EEG), 자기공명촬영(MRI), 소아 전산화단층촬영(CT) 등
  - 성인 및 소아 구분
  - 진정동의서
  - 진정치료 전·후 환자평가 및 모니터링
  - 진정 회복 후 퇴실 기준
  - 진정치료를 수행하는 직원에 대한 자격요건 및 역할, 교육
  - 응급상황 발생 시 대처방안
- 2) 진정치료 수행에 적절한 자란, 진정 치료에 있어 전문적 지식과 훈련(원내, 학회 등 진정교육 이수)을 받은 의사를 의미한다.
  - 직원 자격 및 면허
  - 교육 이수
  - 환자 또는 보호자에게 설명

3-4) 진정치료 전·중·후 환자를 평가하고 모니터링 하여 진정과 진정단계가 적절한지 확인한다.  
○ 모니터링을 위한 전문 인력 배치

### 기준 5.3.2

마취 전 환자상태를 평가하고, 적절한 마취진료를 제공한다.

### 조사목적

수술/시술 시 적절한 자가 마취 전 환자의 상태를 평가하고, 이에 따라 마취진료 계획을 수립하여 환자에게 안전한 마취서비스를 제공한다.

### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 마취진료 규정이 있다.	문서 검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
2 적절한 자가 마취서비스를 제공한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 유 <input type="checkbox"/> 무 <input type="checkbox"/> 미해당
3 마취 전 평가를 기반으로 마취진료 계획을 수립한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
4 마취 유도 직전 환자 상태를 평가한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
5 정규시간 이외에도 동일한 마취서비스를 제공한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 유 <input type="checkbox"/> 무 <input type="checkbox"/> 미해당

### 기준의 이해

#### 등급분류 정규

- 1) 마취진료 규정에는 다음의 내용을 포함한다.
  - 마취진료 수행 자격
  - 마취 전 환자상태 평가
  - 마취진료의 계획 및 수행
  - 마취 후 상태 모니터링 및 회복실 퇴실기준
  - 정규시간 이외 마취서비스 제공
- 2) 마취진료 수행에 적절한 자란, 마취진료에 있어 전문적 교육·훈련을 받은 마취전문의를 말한다.
- 3) 마취 전 평가는 다음의 내용을 포함한다.
  - 신체검진 및 검사결과 요약
  - 마취 관련 과거력
  - 환자 신체상태 분류

- 마취계획
- 평가시행자

4) 마취 유도 직전 평가는 환자의 생리학적 안전성을 평가하고 기록한다.

5) 마취진료 담당의사가 야간 마취업무를 수행한다.

### 기준 5.3.3

마취진료에 따른 환자의 상태를 지속적으로 모니터링 한다.

### 조사목적

안전한 마취진료를 위하여 환자가 회복되기까지 환자상태를 모니터링하고, 이를 근거로 회복실 퇴실을 결정한다.

### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 마취 중 상태를 모니터링하고, 기록한다.	문서검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
2 회복 중 환자상태를 모니터링하고 기록한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
3 회복실 퇴실기준에 따라 적격한 자가 퇴실을 결정하고, 시행한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당

### 기준의 이해

#### 등급분류 정규

※ 대상범위 : 전신마취, 부위마취

- 1) 수술하는 동안 환자의 생리학적인 상태(마취기록의 활력징후 모니터링 내용 등)를 기록한다.
- 2) 회복 중인 환자란, 수술 후 회복실 또는 회복실에 준하는 장소(예; 수술실 등)에서 회복 중인 환자를 의미한다.
- 3) 회복실 퇴실기준에는 다음을 포함한다.
  - 회복실 퇴실기준 평가
    - 마취 후 회복점수(PAR score; Post-Anesthesia Recovery score) 등 체계적인 도구를 활용하여 수술환자의 회복수준이 퇴실기준에 부합하는지 여부를 평가하는 것을 의미
    - 퇴실기준 미달 시 마취 진료 담당의사의 확인 절차
  - 마취 후 중환자실 등 특정 진료영역으로의 이동 필요성 평가 및 전원
  - 기타 의료기관이 정한, 특수한 환자에 대한 퇴실기준의 적용

## [ 의약품관리체계 ]

### 기준 5.4

안전하고 효율적인 의약품 관리체계를 운영한다.

### 조사목적

의료기관은 환자의 필요에 맞게 안전하고 효율적으로 의약품을 관리한다.

### 조사항목

조사항목	조사방법	기관유형	조사결과
1 의약품 관리 규정이 있다.	문서검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 모든 의약품을 안전하게 보관한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 모든 의약품의 보관 상태를 정기적으로 확인한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
4 응급의약품의 보관 및 보충사항을 점검한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
5 미약류는 관련법을 준수하여 안전하게 보관한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류    정규

1) 의약품 관리 규정에는 다음의 내용을 포함한다.

- 고위험의약품 및 주의를 요하는 의약품 목록
- 의약품의 보관

- 의약품 라벨링 : 의약품명 또는 성분명, 유효기간 및 필요시 경고문 등
- 고위험의약품 및 주의를 요하는 의약품의 보관
- 의약품 회수 및 철회의약품

※ 철회의약품이란, 안전상의 이유로 행정당국에 의해 사용이 철회된 의약품을 의미한다.  
공급업체 또는 정부부처의 철회요청을 받은 의약품을 공문, 전산 등을 통해 관리하는 절차를 마련한다.

- 의약품의 처방

- 처방 및 처방전 발행이 허가된 직원
- 처방의 구성 요소
- 처방 및 처방전 발행 원칙

- 의약품의 투약 및 모니터링

- 의약품투여가 허가된 직원
- 안전한 의약품투여 과정, 기록
- 입원 시 지참약 관리 절차

- 의약품 투약 설명 절차

○ 고위험 의약품 관리

- 정의: 오류 발생 시 환자와 직원의 안전에 치명적인 위해 또는 잠재적으로 높은 위험을 초래할 가능성이 있거나 치료역이 좁아 부작용이 발현될 위험성이 높아, '처방, 보관, 조제, 이송, 투여, 폐기' 시 특별한 주의를 요하는 의약품

- 범위: 마약, 중증도 진정 의약품, 항암제, 고농도 전해질 제제, 주사용 항혈전제, 주사용 인슐린 제제, 조영제 등으로 의료기관이 정함

- 표준화된 관리 절차: 처방, 보관(접근 제한), 조제, 라벨링, 이송, 투여 및 투여 후 주의관찰, 폐기 등

2) 규정에 따라 모든 의약품은 안전하게 보관한다.

3) 규정에 따라 의약품보관실, 병동, 수술실, 주사실 등에 대해 의약품 보관의 적정성에 대해 정기적으로 확인한다.

4) 응급의약품의 보관 및 보충사항 점검내용은 다음을 포함한다.

○ 관리대상 : 병동, 수술실 등의 응급카트 의약품

○ 응급의약품 목록 : 의료기관의 규정에 따름

○ 유효기간 관리여부

○ 미개봉 여부를 확인할 수 있는 표지, 체크리스트 등을 이용한 점검

○ 목록의 수량 일치여부

5) 마약류 및 임시마약류의 보관 시 마약류 저장시설은 의료기관 내 일반인이 쉽게 발견할 수 없는 장소에 이동할 수 없도록 설치 해야한다.

(마약류의 저장 : 마약류 관리에 관한 법률 시행규칙 제26조)

○ 마약이나 임시마약은 이중으로 잠금장치가 된 철제금고에 보관

○ 향정신성의약품이나 임시향정신성의약품은 잠금장치가 설치된 장소에 보관하되, 조제를 목적으로 업무시간 중 조제대에 비치하는 경우는 제외

## [ 처방 및 투약 ]

### 기준 5.5

의약품을 안전하게 처방하고, 투여한다.

### 조사목적

관련법을 준수하여 정확하고 안전하게 처방하고, 안전한 의약품 투여를 위해 직원교육, 투약설명, 부작용 발생 시 대처방안을 수립하여야 한다.

### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 관련법을 준수하여 안전하게 처방한다.	문서검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 의약품 투여 시 환자, 의약품명, 투여경로, 용량, 투여시간을 확인하고, 투여 후 부작용을 관찰한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류 정규

- 1) 규정에 따라 의약품은 관련법을 준수하여 안전하게 처방한다.
  - 처방 가능한 자격 : 의사 또는 치과의사가 전문의약품과 일반의약품을 처방 (처방전 작성과 교부 : 의료법 제18조 참조)
  - 처방의 구성 요소
  - 처방 및 처방전의 발행 원칙
    - 정확한 환자 확인을 위해 필요한 요소
    - 구두 및 전화처방의 절차
    - 필요시처방(p.r.n)관련 절차
    - 체중 또는 검사 결과가 고려되어야 하는 처방 (소아환자, 인슐린 및 헤파린 등)
    - 처방형태(응급, 정규, 자동중단 등)에 따른 절차 : 추가적으로 허용되는 처방 유형 및 각각의 필요 항목
    - 일반명 또는 상품명에 가능하거나 필요한 처방
    - 의심되는 경우 처방 및 처방전의 내용(예: 용법, 용량 등)을 확인하는 절차
    - 의약품 처방 및 처방전의 변경 및 수정 절차
    - 투여중인 의약품을 확인하는 절차
  - ※ 의약품 안전성과 관련된 정보 확인 : 병용·연령·임부 금기, 사용(급여)중지, 동일성분 중복, 효능군 중복 등(예: 건강보험심사평가원의 DUR(Drug Utilization Review) 활용)
- 2) 의약품 투여 시 환자안전을 위해 처방-의약품 간, 의약품-환자 간 투약의 5가지 기본원칙

(5Rights; 정확한 환자, 정확한 의약품, 정확한 용량, 정확한 시간, 정확한 투여경로)을 확인하고, 투여 후 부작용을 관찰하며, 부작용 발생 시 대처방안에 대해 관련 직원은 교육을 받고 그 내용을 이해한다.

## 6장. 감염관리

범주	조사기준
『감염관리체계』	6.1.1    감염관리체계
	6.1.2    의료기구 감염관리
	6.1.3    소독/멸균 및 세탁물 관리
『부서 감염관리』	6.2      수술장/시술장 감염관리
『의료기기 관리』	6.3      의료기기 관리

## [ 감염관리체계 ]

### 기준 6.1.1

감염관리 프로그램을 설계하고, 수행한다.

### 조사목적

의료기관의 감염발생 위험을 감소시키기 위하여 적절한 감염예방 활동을 수행한다.

### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관유형	조사결과
1 감염관리 규정이 있다.	문서검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 환경위생 관리활동을 수행한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류    정규

- 1) 감염관리 규정은 현행 과학적 지식의 기반 및 관련법에 근거하여 다음의 내용을 포함한다.
  - 감염관리관련 교육
  - 의료기관의 전반적인 환경(청소, 소독 등) 관리
  - 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 제2조에 의한 감염병 감염환자의 관리
  - 감염성 질환 발생 시 격리절차
  - 의료폐기물 관리
  - 공용시설 관리 등
- 2) 규정에 따라 환경위생관리활동을 수행한다.
  - 소독, 청소, 의료폐기물 및 공용시설 등 관리

## 기준 6.1.2

의료기구와 관련된 감염관리 활동을 수행한다.

### 조사목적

의료기관은 의료기구와 관련된 감염발생의 위험을 예방하기 위해 적절한 감염관리 활동을 수행한다.

### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 의료기구 관련 감염관리 규정이 있다.	문서 검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
2 호흡기 치료기구 관련 폐렴 관리를 수행한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
3 혈관 내 카테터 관련 감염관리를 수행한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
4 유치(인공)도뇨관 관련 요로감염 관리를 수행한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당

### 기준의 이해

등급분류	정규
1)	의료기구 관련 감염관리 규정이 있으며 의료기관은 공인된 감염관련 학회 및 질병관리본부 등에서 제시하는 지침을 참고하여 기관의 상황에 적합한 규정을 마련한다.
2)	규정에 따라 호흡기 치료기구 관련 폐렴관리를 수행한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 장갑 착용 및 흡인 전·후 손위생</li> <li>○ 삽입 및 절개부위 확인</li> <li>○ 흡인 시 멸균 카테터 및 생리식염수 관리</li> <li>○ 인공호흡기 관리: 가슴용 증류슈의 멸균, 부속품 관리 등</li> <li>○ 기타 호흡기구 관리: nebulizer 등</li> </ul>
3)	규정에 따라 혈관 내 카테터 관련 감염관리를 수행한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 장갑 착용 및 처치 전·후 손위생, 필요시 보호구</li> <li>○ 말초정맥관(peripheral venous catheter)관리: 말초정맥관 삽입일시 기재, 부위확인 등</li> <li>○ 중심정맥관(central venous catheter)관리: 삽입부위 확인사항, 멸균드레싱 종류, 멸균드레싱의 상태기록 등</li> <li>○ 일회용 주사관련 의료용품 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 종류: 주사침, 주사기, 수액세트(fluid line)</li> </ul> </li> </ul>

- 교환: 투여되는 의약품 변경 시

4) 규정에 따라 유치(인공) 도뇨관 관련 요로감염 관리를 수행한다.

- 장갑 착용 및 처치 전·후 손위생
- 유치(인공)도뇨관 및 소변백 관리
  - 소변백이 항상 방광보다 아래 위치
  - 유치(인공) 도뇨관 및 소변백의 폐쇄상태 유지
- 삽입부위 관리
- 소변 검체 채취방법 등

### 기준 6.1.3

의료기구의 세척, 소독, 멸균과정과 세탁물을 적절히 관리한다.

### 조사목적

의료기관은 수술 및 시술기구의 적절한 세척, 소독, 멸균 및 세탁물관리를 통해 의료관련 감염발생 위험을 최소화하기 위해 노력하여야 한다.

### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관유형	조사결과
1 의료기구의 세척, 소독, 멸균과정에 대한 감염관리 규정이 있다.	문서검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 사용한 기구의 세척 및 소독을 수행한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 멸균기를 정기적으로 관리한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
4 멸균물품을 관리한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
5 세탁물 관리에 대한 감염관리 규정이 있다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
6 세탁물을 적절하게 관리한다.	현장조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류 정규

- 1) 의료기구의 세척, 소독, 멸균과정 감염관리 규정에는 다음의 내용을 포함한다.
  - 오염원에 따른 사용 후 기구 수거방법
  - 기구세척 및 소독 : 기구수준에 따른 세척 및 소독방법
  - 멸균 방법 : 고압증기멸균, Ethylene Oxide gas(EO gas) 멸균 등
  - 멸균기 관리: 표지자 선택(BI, CI), 정기점검 주기, 판정결과에 따른 관리
  - 멸균물품 관리: 중앙공급실의 경우 유효기간, 소독물품 보관실(중앙)의 습도 및 온도관리, 외부인 출입통제(중앙), 중앙공급실 이외의 경우 유효기간, 오염물질과 분리 보관
  - 오염된 물품을 반납하는 창구와 멸균 및 소독이 완료된 물품의 불출창구 구분
  - 세척직원의 보호구 착용 : 세척 시 보호장구(방수가운, 마스크, 장갑, 보안경 등)
- 2) 규정에 따라 사용한 의료기구의 세척, 소독, 멸균을 수행한다.
- 3) 규정에 따라 멸균기를 관리한다.
- 4) 규정에 따라 멸균물품을 관리한다.

5) 세탁물 관리에 대한 감염관리 규정에는 다음의 내용을 포함한다.

※ 의료기관세탁물 관리규칙

- 세탁물 정의 : 의료기관 세탁물, 오염세탁물, 기타세탁물, 일반세탁물
- 세탁물 보관 수집
  - 세탁물 수집 장소의 별도구획, 세탁물 분류방법 등에 대한 게시
  - 오염세탁물과 기타세탁물의 분리 수집
  - 수집 용기의 적합성 및 유색용기 또는 오염세탁물 표시
  - 세탁물 보관 장소: 입원실·식당·휴게실 및 환자나 의료기관 종사자의 왕래가 빈번한 장소 등과 떨어진 구분된 장소
    - 오염세탁물의 보관: 오염세탁물 있음을 표시, 취급상 주의사항 게시, 관계자 외 출입금지
  - 세탁물 보관 및 소독
    - 위탁 처리하는 세탁물: 수집자루 등 밀폐된 용기 보관, 오염세탁물은 수집 즉시 소독하여 보관
    - 세탁이 끝난 세탁물 보관: 별도의 시설에서 보관, 세탁 종류별 정리 보관, 위생적 보관
- 세탁물 운반
  - 운반 용기: 위생적인 수집자루 또는 운반 용기
- 세탁 금지 세탁물 처리 절차
- 세탁물 처리 업무관련 직원 교육

6) 규정에 따라 세탁물을 적절하게 관리한다.

- 세탁물 보관 및 운반기준
- 세탁 금지 세탁물 처리 절차
- 세탁물 처리 업무관련 직원 교육

## [ 부서 감염관리 ]

### 기준 6.2

수술장/시술장 감염관리 활동을 수행한다.

### 조사목적

의료관련 감염발생의 위험을 예방하기 위해 적절한 수술장/시술장 감염관리활동을 수행한다.

### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 수술장/시술장 감염관리 규정이 있다.	문서 검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
2 수술장/시술장 환경을 관리한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당
3 수술장/시술장 인력의 마스크, 보안경, 복장의 착용을 관리한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하 <input type="checkbox"/> 미해당

### 기준의 이해

#### 등급분류    정규

- 1) 수술장/시술장 감염관리 규정에는 다음의 내용을 포함한다.
  - 수술장/시술장 환경관리
  - 수술/시술 전 손위생
  - 수술/시술 기구의 멸균 및 소독관리
  - 마취기구의 멸균 및 소독관리
  - 수술장/시술장 인력의 복장 및 보호구 착용
  - 수술장/시술장의 오염세탁물 및 의료폐기물 관리
- 2) 규정에 따라 수술장/시술장 환경을 관리한다.
  - 수술장/시술장 환경관리
    - ※ 의료법 시행규칙 별표4 (의료기관의 시설규격) 참조
    - 수술장의 제한구역 구분
      - 제한구역 : 수술실, 스크럽(Scrub) 지역, 소독물품 보관실, 마취준비실, 수술준비실 등
      - 제한구역 제외 장소 : 직원휴게실, 마취과 의사실 등
    - 공기조화
    - 수술 중 외부공기의 내부 유입을 방지하는 양압 유지

- 수술진행 중 출입문 닫힘
- 수술 중임을 알리는 표식
- 수술장/시술장 소독 및 청소 등

3) 규정에 따라 수술장/시술장 인력의 복장 및 보호구 착용을 관리한다.

- 수술/시술 참여인력의 복장 : 수술복, 마스크, 모자, 필요시 보안경 또는 안면보호대 착용
- 제한구역 내 의료진의 복장 : 수술복, 마스크, 모자 착용

## [ 의료기기 관리 ]

### 기준 6.3

의료기기를 안전하게 관리한다.

### 조사목적

의료기관은 의료기기가 적시에 정확하게 작동될 수 있도록 하여 안전한 의료서비스 환경을 제공한다.

### 조사항목

조사항목	조사 방법	기관 유형	조사결과
1 의료기기의 안전관리 계획이 있다.	문서 검토	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
2 의료기기 목록을 관리하고 예방점검 한다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하
3 관련 직원은 의료기기의 안전관리에 대해 알고 있다.	현장 조사	의원	<input type="checkbox"/> 상 <input type="checkbox"/> 중 <input type="checkbox"/> 하

### 기준의 이해

#### 등급분류 정규

- 1) 의료기기(시험사용(Demo)용) 의료기기 포함)의 안전관리 계획은 관련 법규를 충족하여야 하고 시행시기와 예산을 포함한다(4주 이내로 사용하는 시험용 의료기기는 제외).
  - 의료기기 안전관리 담당자의 선정 및 책임
  - 의료기기 사용자 교육 : 사용법, 취급 주의사항, 일상점검 등
  - 의료기기 목록 및 관리
  - 의료기기 예방점검
  - 무정전 전원장치 설치
- 2) 의료기관 차원의 위험도에 따른 의료기기에 대한 목록을 관리하고, 예방점검은 다음 내용을 포함할 수 있다.
  - 의료기관 전체의 의료기기 목록
  - 고위험 의료기기 목록
  - 목록별 점검주기
  - 목록의 정기적인 갱신
  - 일상점검 시행 및 관리대장에 기록
  - 정기점검 시행 및 관리대장에 기록

- 고위험의료기기의 정기적인 점검 및 관리대장 관리
  - 예방점검이 완료된 의료기기에 점검 확인 라벨 부착
    - 점검확인 라벨 내용 : 점검 시행부서(기관), 시행자, 예방점검 일자 등
- 3) 의료기기의 안전관리에 대한 직원 교육에는 의료기기 목록, 의료기기 작동방법, 정기점검 및 예방점검, 문제 발생 시 대처/처리방법 등의 내용을 포함하고, 관련 직원이 그 내용을 알고 있다.