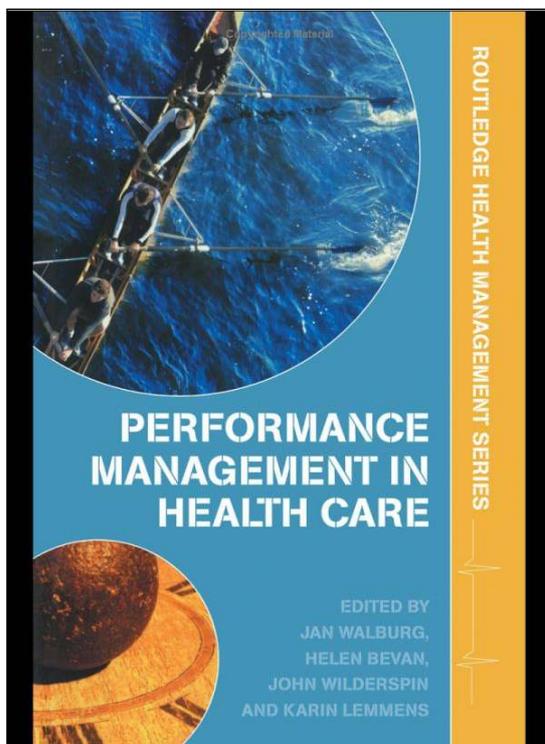


= BOOK REVIEW =

**Performance Management in Health Care, Edited by Jan Walburg,
Helen Bevan, John Wilderspin and Karin Lemmens, 2006.**

**Performance Management in Health Care, Edited by
Jan Walburg, Helen Bevan, John Wilderspin and
Karin Lemmens, 2006. ISBN: 9780203389690**



일반적으로 성과관리(performance management)란 ‘조직의 장기 비전 또는 전략을 경제적·능률적·효과적으로 달성하기 위하여 조직의 성과와 개인의 성과를 일련의 성과지표를 통하여 체계적으로 집계·관리·피드백하는 과정’으로 정의된다. 조직의 현재 위치와 나아가고 있는 방향을 간결하게 측정하고 이에 따라 조직의 활동을 조정하는 것이 성과관리의 역할이다. 성과관리를 얼마나 잘 하느냐에 따라 조직의 생존 및 지속적 발전 여부가 결정된다고 해도 과언이 아니다. ‘측정할 수 없다면, 관리할

수 없고, 따라서 개선할 수도 없다’는 말은 경영의 기본 상식으로 인식되고 있는데, 이러한 표현은 성과관리가 조직의 경영에 있어 얼마나 중요한 문제인가를 잘 설명하고 있다.

전략적 성과관리를 위한 경영 기법으로 활동기준 원가관리(ABC: Activity Based Costing)와 가치중심 경영(VBM: Value Based Management), 균형성과 관리(BSC: Balanced Scorecard) 등 세 가지가 거론된다. 이들을 모두 포함하고 있는 프레임워크가 바로 전략적 기업경영(Strategic Enterprise Management, SEM)으로 볼 수 있다. SEM 시스템은 전사적자원 관리(ERP: Enterprise Resource Planning) 솔루션과 결합하여 조직에서의 보다 향상된 의사결정을 지원할 수 있다.

굳이 SEM과 같은 거창한 프레임워크를 거론하지 않더라도 6-시그마, 전사적 품질경영(TQM: Total Quality Management), 품질혁신(QI: Quality Innovation) 등과 같은 품질개선 노력들 또한 조직의 성과를 향상시키기 위한 접근법으로 이해할 수 있다. 결국 조직의 성과는 그 조직이 만들어 내는 제품 혹은 서비스의 품질과 직결되기 때문에 성과개선을 위한 많은 노력들은 바로 품질개선과 관련된다. 또한 조직의 다양한 정보시스템은 품질개선 활동 및 성과관리 작업을 수행하기 위한 여러 가지 의사결정을 지원한다. 국내의 의료기관들도 전술한 여러 성과관리 기법들을 도입하고 있다. 이미 여러 의료기관에서 ABC를 도입하였으며, BSC를 도입하거나 SEM 차원의 성과관리에 관심을 보이는 곳도 많이 나타나고 있다.

이 책은 의료 분야에서 성과관리를 어떻게 하면 잘 할 수 있을 것인가를 다룬다. 의료분야에서는 재무적 성과나 효율성 개선과 같은 측면을 강조하기 보다는 환자와 의료인에게 의미 있는 진료의 질 개선과 같은 본질적 측면의 성과관리에 초점을 둘 필요가 있다. 이 책은 성과관리의 개념이 의료 서비스

분야에 어떻게 적용될 것인지를 소개하고, 성과관리를 잘 하는 의료기관이 되기 위해 필요한 선결과제를 제시하고 있다. 특히 진료 결과(outcome) 및 개별 환자들의 경험이라는 관점에서 진료 팀 수준의 성과가 어떻게 개선될 수 있는지를 다루고 있다.

1장은 ‘의료 분야에서 성과개선의 도전과제’이라는 제목 하에 성과관리의 개념을 소개하고 있다. 왜 기존의 단절된 품질 관리로는 지속적인 성과개선을 달성할 수 없는지를 설명하고, 진료의 질 개선 도구 적용을 위한 통합적 접근법의 필요성을 논한다. 또한 진료 결과 관리의 잠재적 효과에 대해서도 언급하고 있다.

2, 3, 4장으로 구성되는 파트 I에서는 성과관리의 배경 및 원칙을 소개하고 있다. 2장은 의료기관에서의 학습이라는 주제를 다루고 있는데, 학습하는 조직과 성과개선의 관계를 설명한다. 3장은 성과관리의 원칙이라는 제목으로 진료 결과 관리의 역사, 효과적 결과 관리 시스템의 구성요소, 품질개선 접근법과 결과 관리의 비교 등을 다루고 있다. 4장은 성과개선을 잘 수행하기 위한 조직의 조건을 소개하고, 의료기관의 리더가 취해야 할 조치사항을 기술하고 있다.

5장부터 11장에 이르는 파트 II에서는 의료 분야 성과관리의 구성요소(building block)를 설명하고 있다. 5장은 팀워크와 성과관리를 다루고 있으며, 6장은 프로세스 및 시스템 개선을 통해 성과를 어떻게 개선할 수 있는지를 설명한다. 7장은 진료 결과의 4대 요소인 임상치료 결과, 기능적 결과(삶의 질), 환자 의견, 진료비용에 대해 다룬다. 8장은 진료 결과 평가를 위한 환자 변수(patient variable)와 리스크 조정에 대하여 논하고 있다. 9장에서는 의료 분야에서

의 벤치마킹이라는 주제를 다루고 있는데, 임상 벤치마킹의 가능성에 대해 기술하고 있다. 10장은 진료 결과의 피드백 프로세스와 표현 방법을 설명하고 있으며, 11장은 성과개선과 만성질환 관리라는 제목으로 만성질환의 진료 결과 측정, 지속적 진료 등의 주제를 다루고 있다.

12, 13, 14장으로 구성되는 파트 III에서는 성과관리 및 사회라는 주제에 대해 논하고 있다. 12장은 진료 결과 데이터의 공적인 공개를 다루고 있는데, 내·외부 성과 지표(internal and external indicators)의 공표에 대해 논하고 있다. 13장에서는 진료 결과 측정의 과학적 측면에 대해 기술하고 있으며, 마지막으로 14장에서는 진료 결과 및 성과개선의 고찰과 미래 전망에 대해 논하고 있다.

처음에 필자가 이 책을 접했을 때에는 성과관리라는 주제에 대한 다양한 전문가들의 저술을 모아서 편집한 책으로 생각하였다. 그러나 이 책은 편집자들(Jan Walburg - 네델란드 에라스무스 대학 교수, Helen Bevan - 영국 NHS Modernisation Agency, John Wilderspin - 영국 Department of Health, Karin Lemmens - 에라스무스 메디컬 센터)이 자신의 경험과 전문적 식견을 바탕으로 대부분의 내용을 직접 저술하여 독자들이 성과관리에 대한 통찰력을 배양할 수 있도록 일관된 지식을 제공하고 있다. 성과관리에 관심이 있는 독자들이 성과관리의 개념을 이해하고 의료기관에서의 성과개선을 달성하는데 이 책이 도움을 줄 수 있을 것으로 기대된다.

김동수
 숭실대학교 산업·정보시스템공학과
 dskim@ssu.ac.kr