
2021년(3차) 환자경험 평가 세부 시행계획

2021. 2.

평가실 평가1부

목 차

I. 평가 개요	1
1. 평가배경 및 목적	
2. 추진 경과	
II. 2021년(3차) 환자경험 평가 세부시행계획	2
1. 평가대상	
2. 평가도구(설문지)	
3. 평가방법	
4. 평가결과 활용	
III. 향후 추진계획	5

<붙임> 환자경험 평가도구(설문지)

I. 평가 개요

1. 평가배경 및 목적

- 환자중심성(Patient-Centeredness)¹⁾은 의료의 질 핵심 구성요소로, 여러 국가에서 환자경험(Patient Experience)을 보건의료 체계의 성과를 평가하는데 필수영역으로 다루고 있음
- 환자중심 의료문화 확산을 위해 '17년 환자경험 평가 도입하여 '18년 8월(1차), '20년 7월(2차) 평가결과 공개
 - 2차 평가결과 의료진의 존중과 예의(87.81점), 경청(87.44점) 등 대인적 측면의 문항 점수는 비교적 높은 반면 ‘불만 제기 용이성(71.58점)’, ‘의사와 만나 이야기 할 기회(74.37점)’ 점수는 낮은 수준으로 환자 중심성 의료 질 향상을 위한 노력이 필요함을 확인
- 이에 3차 환자경험 평가의 확대 시행을 통해 “의료소비자 관점에서 의료 질 향상 유도” 함으로써 “환자중심 의료문화 확산 및 국민건강 증진”에 기여하고자 함

2. 추진 경과

- ('17.1.~'18.8.) 1차 평가계획 공지 및 평가결과 공개
- ('19.1.~'20.7.) 2차 평가계획 공지 및 평가결과 공개
- ('20.4.~12.) 「환자중심성 평가 중장기 발전방안」 위탁연구 수행 (서울대학교 산학협력단)
- ('20.9.~11.) 요양기관 질 향상 활동 실시
 - 환자경험평가 우수사례집 제작 및 온라인 설명회 실시, 1:1 영상회의 개최
- ('20.10.) 3차 평가대상기관 확대 등 논의 위한 평가분과위원회 개최
- ('20.11.) 3차 평가 세부 시행계획(안) 의료평가조정위원회 심의·의결

1) 의료제공자, 환자, 환자 가족 간 동반관계를 구축하여 의사결정 과정에서 환자의 선호, 필요, 가치를 존중하고 환자가 자신의 의료에 대해 결정하고 참여하는데 필요한 교육과 지원을 보장하는 것

II. 2021년(3차) 환자경험 평가 세부 시행계획

1. 평가대상

가. 평가대상

- (평가대상자) 만 19세 이상 성인으로 1일 이상 의과입원환자 본인
 - 조사시점 퇴원 이후 2일~56일(8주) 이내인 환자
 - 제외대상: 낮병동, 완화병동, 소아청소년과, 정신건강의학과 환자
- (대상기관) 상급종합병원 및 종합병원
 - (선정시점) '21년 1월 말 현황 기준
 - * 평가 대상기간 및 전화조사 시작시점 고려하여 전 분기 현황 반영

나. 조사기간

- (전화조사기간) '21년 5월부터 11월까지 약 6개월 간 수행
 - * '21.5월 중순 이후부터 11월 초까지 조사시행 예정이나, 전문조사업체 계약 등 업무 추진 상황에 따라 변경 가능
- (평가대상자 선정시점) '21년 5월 이후 청구자료 기반으로 선정
 - * 퇴원 이후 8주 이내의 입원경험 조사를 위해 청구자료 활용

다. 기관별 환자 수

- (기관별 표본 수) 병상규모에 따라 차등 적용
 - 요양기관 병상규모별 100~300명
 - * (100~299병상) 100명, (300~499병상) 150명, (500~999병상) 200명, (1,000병상 이상) 300명
- (표본추출) '20.4/4분기 청구자료 활용
 - 평가대상기관별로 성별, 연령, 진료분야에 따른 환자구성²⁾ 반영
 - 단순확률추출법(Simple Random Sampling) 적용

2) 성별(남/여), 연령(19~39세/40~59세/60세 이상~), 진료분야(내과계/외과계 및 기타)

[표 1] 평가대상기관 현황 및 표본 수

(기준: '20.3월 말 현황, 단위: 병상, 개소)

병상 규모	기관별 표본수	상급종합	종합병원	합계
1,000이상 ~	300명	15	1	16
500이상 ~ 1,000미만	200명	27	51	78
300이상 ~ 500미만	150명	—	75	75
100이상 ~ 300미만	100명	—	188	188
합 계		42	315	357 ^{주)}

주) 평가대상기관 및 표본 수는 '21.1월 말 허가(신고) 병상 기준으로 선정 예정임

2. 평가도구(설문지)

○ 입원경험 6개 영역 및 개인특성, 24개 설문문항

[표 2] 제3차 환자경험 평가영역 및 문항 내용

구분	평가영역	번호	문항 내용
입 원 경 험	1. 간호사 영역	1	존중/예의
		2	경청
		3	병원생활 설명
		4	도움 요구 관련 처리 노력
	2. 의사 영역	5	존중/예의
		6	경청
		7	의사와 만나 이야기할 기회
		8	회전시간 관련 정보 제공
	3. 투약 및 치료과정	9	투약/검사/처치 관련 이유 설명
		10	투약/검사/처치 관련 부작용 설명
		11	통증 조절 노력
		12	질환에 대한 위로와 공감
		13	퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공
	4. 병원 환경	14	깨끗한 환경
		15	안전한 환경
	5. 환자권리보장	16	공평한 대우
		17	불만 제기의 용이성
		18	치료 결정 과정 참여 기회
		19	신체 노출 등 수치감 관련 배려
	6. 전반적 평가	20	입원경험 종합 평가
		21	타인 추천 여부
개 인 특 성		22	입원경로(응급실 경유 여부)
		23	주관적 건강수준
		24	교육수준

주) 환자경험 평가도구(설문지) [붙임] 참조

3. 평가방법

가. 조사방법

- 평가대상자의 전화번호 수집을 위해 청구자료 기반으로 대상자 선정
- 입원서비스를 경험한 국민에게 구조화된 설문지를 이용하여 전문조사업체 위탁을 통한 전화조사 실시

심 평 원	청구자료를 기반으로 환자경험 평가대상자를 추출하여 요양기관에 대상자 명단 제공
요양기관	평가대상자 전화번호를 심평원에 제출 ³⁾
심 평 원	요양기관에서 제공받은 전화번호를 전문조사업체에 전달
전문조사업체	심평원에서 전달받은 전화번호로 설문지를 활용하여 전화조사 시행
심 평 원	전문조사업체에서 시행한 설문조사 결과분석

[그림] 평가자료 수집방법 및 절차

나. 평가방법

- 전체(조사대상자) 평가결과
 - 문항별 · 영역별 점수 및 종별/지역별 등 평가결과 분석
 - 문항별 점수는 선형화 방식 적용

[표 3] 문항별 점수부여 방식(선형화)

척도	응답 및 점수부여 방식
4점 척도 (18개 문항)	①전혀 그렇지 않았다 ②그렇지 않았다 ③그랬다 ④항상 그랬다 ☞ 0점, 33점, 67점, 100점 부여
2점 척도 (1개 문항)	①예 ②아니오 ☞ 100점, 0점 부여
11점 척도 (2개 문항)	0~100점까지 10점 단위 점수 부여

- 요양기관별 평가결과
 - 환자구성이 다른 부분을 감안하여 분포 보정 실시
 - 기관단위 문항별 · 영역별 점수 산출

3) 전화번호 수집 · 이용

- ① 「개인정보보호법」 제18조(개인정보의 목적 외 이용·제공 제한) 제2항 제2호에 따라 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있음
- ② 「의료법」 제21조(기록 열람 등) 제3항 제4호에 따라 요양급여의 적정성 평가를 위해 건강보험심사평가원에 환자에 관한 기록을 열람하게 하거나 그 사본을 교부할 수 있음
- ③ 「국민건강보험법」 제96조(자료의제공) 제4항은 동조 제2항에 따라 요양기관에 자료를 요청할 경우, 요양기관은 성실히 이에 따라야 한다고 정하고 있음

4. 평가결과 활용

○ (요양기관) 평가결과 제공

- 해당기관별 평가결과 및 전체/종별/지역별 평균 등 비교정보 제공
- 개별기관 평가결과 통보 및 E-평가시스템 게시

○ (국민) 우리 원 홈페이지 통한 평가결과 대국민 공개

○ (정부) 정부 정책의 기초자료 활용을 위한 평가결과 자료 제공

※ 평가결과 공개범위 등은 추후 평가분과위원회 및 의료평가조정위원회의 심의를 거쳐 결정

III. 향후 추진계획

○ ('21.1.~2.) 2021년(3차) 평가 세부시행계획 공개 및 설명회 개최

○ ('21.2.~5.) 전문리서치업체 선정 및 대국민 홍보

○ ('21.5.~12.) 전화조사 실시 및 완료

○ ('22.1.~5.) 평가결과 분석 및 결과활용 논의 위한 평가분과위원회 개최

○ ('22.6.) 3차 평가결과 보고 및 활용(안) 의료평가조정위원회 심의

○ ('22.7.) 3차 환자경험 평가결과 공개

※ 진행 일정은 추진여건에 따라 변경될 수 있음

환자경험 평가도구(설문지)

I. 입원 중 간호사 영역

문 1) 담당 간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 2) 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 3) 담당 간호사는 병원생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 4) 담당 간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위하여 노력하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

II. 입원 중 의사 영역

문 5) 담당 의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 6) 담당 의사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 7) 귀하나 보호자가 담당 의사를 만나 이야기 할 기회가 자주 있었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 8) 귀하는 담당 의사의 회진시간 또는 회진시간 변경에 대한 정보를 제공 받으셨습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

III. 투약 및 치료과정

※ 투약·검사·처치 등 투약 및 치료과정에 관련된 모든 병원 직원(의사, 간호사, 약사, 방사선사, 임상병리사 등)에 대한 설문내용입니다.

문 9) 투약이나 검사, 처치 전에 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명해 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문10) 투약이나 검사, 처치 후에 생길 수 있는 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문11) 귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까?

0. 통증이 없었다 (해당 없음)
1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문12) 귀하의 질환에 대하여 위로와 공감을 받았습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문13) 퇴원 후 주의사항과 치료계획에 대한 정보를 제공받았습니까?

1. 예
2. 아니오

IV. 병원 환경

문14) 병원은 전반적으로 깨끗하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문15) 병원 환경은 안전하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

V. 환자권리보장

문16) 입원 기간 동안 다른 환자들과 비교했을 때, 공평한 대우를 받았습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문17) 입원 기간 동안 불만이 있는 경우 말하기 쉬웠습니까?

0. 불만이 없었다 (해당 없음)
1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문18) 검사나 치료 결정 과정에서 귀하가 참여할 수 있는 기회를 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문19) 검사나 치료 과정에서 신체노출 등 수치감을 느끼지 않도록 배려 받았습니까?

0. 신체노출 등의 상황이 없었다 (해당 없음)
1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

VI. 전반적 평가

문20) 이 병원에서의 입원 경험을 0점에서 10점 사이의 점수로 평가한다면 몇 점을 주시겠습니까? (0점은 '가장 나쁜 경우'이고, 10점은 '가장 좋은 경우'입니다.)

문21) 만약 가족이나 친구 중에 입원할 일이 생긴다면, 이 병원을 이용하도록 추천하시겠습니까? (0점은 '절대로 추천 안함'이고, 10점은 '매우 추천하는 경우'입니다.)

VII. 개인 특성

문22) 귀하는 응급실을 통해 입원하셨습니까?

1. 예
2. 아니오

문23) 현재 귀하의 건강은 어떻다고 생각하십니까?

1. 매우 좋다
2. 좋다
3. 보통이다
4. 나쁘다
5. 매우 나쁘다

문24) 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까?

1. 중졸 이하
2. 고졸
3. 대학 재학
4. 대학 졸업
5. 대학원 재학 또는 졸업