

2017년(1차) 환자경험 평가결과

2018. 8.

HIRA  건강보험심사평가원
평가운영실 환자중심평가부

목 차

I. 평가개요	1
1. 평가배경 및 목적	
2. 추진경과	
3. 평가대상 및 방법	
4. 전화조사 현황	
II. 전체 평가결과	8
1. 전체 평가 현황	
2. 요양기관 종별 현황	
3. 7개 권역 현황	
III. 요양기관별 평가결과	14
IV. 평가결과 공개	17
V. 향후 추진 계획	17

[붙임 1] 환자경험 평가도구(설문지)

[붙임 2] 전화조사 수행과정

[붙임 3] 환자구성 분포보정 및 분석방법

I. 평가 개요

1. 평가배경 및 목적

가. 평가배경

- 2000년대 이후 환자중심성(Patient-Centeredness)¹⁾은 보건의료체계의 주요이슈로 인식되어 왔으며 의료의 질을 구성하는 핵심요소로, 여러 국가에서 환자 경험(Patient Experience)을 보건의료체계의 성과를 평가하는데 필수영역으로 다루고 있음
- 그간 환자중심성 향상을 위해 개별 요양기관에서 관련 조사와 개선 활동이 전개되었고, 이에 전반적인 환자경험 수준을 측정하고 환자 관점의 의료 질 향상을 위해 2017년 환자경험평가 도입

나. 평가목적

- 의료서비스 영역에서 환자의 가치가 존중되고 진료 파트너로서 역할 참여 등 환자 중심의 의료문화 확산
- 의료진과의 원활한 의사소통, 정보 교환 등을 통한 국민 체감 의료 질 향상

2. 추진경과

- ('16.12월) 2017년(1차) 환자경험 평가 세부시행계획(안) 의평조 심의·의결
- ('17.1월~2월) 2017년(1차) 환자경험 평가 세부시행계획 공지 및 설명회
- ('17.3월) 대국민 홍보 관련 환자 및 소비자 단체 의견수렴
- ('17.4월~5월) 평가대상 등 주요 질의사항 논의를 위한 평가분과위원회 개최
요양기관 실무자, 병원협회 등 간담회 개최
- ('17.7월~12월) 2017년(1차) 환자경험 평가를 위한 조사 용역
- ('17.9월) 전화조사 진행 현황 공유를 위한 평가분과위원회 개최
- ('18.2월~5월) 전화조사 결과 공유, 평가결과 산출 논의를 위한 평가
분과위원회(4회) 개최
- ('18.6월) 2017년(1차) 환자경험 평가결과 보고 및 활용(안) 의평조 심의·의결

1) 환자중심성(Patient-Centeredness): 환자를 존중하고 환자 개인의 선호, 필요 및 가치에 상응하는 치료의 제공, 그리고 모든 임상적 결정에 환자의 가치 보장(IOM: Institute Of Medicine, 미국의학원 2001)

3. 평가대상 및 방법

- (대상기관) 상급종합병원 및 500병상 이상 종합병원 95개소 ('17.3월 기준)
- (대상환자) 퇴원 이후 2일~56일(8주) 사이의 만 19세 이상 성인, 1일 이상 입원하였던 환자 본인
 - 제외대상: 낮병동·완화병동·소아청소년과·정신건강의학과 환자
 - 대상선정: 2017년 7월 이후 청구자료 활용
 - ※ 병상 규모별로 150~250명 차등 적용
- (자료수집)
 - 입원환자 구성²⁾을 반영하여 요양기관으로부터 환자 전화번호 수집
 - 구조화된 설문지 이용, 전문리서치업체 위탁 통한 전화조사 실시
(2017.7.17.~11.14., 4개월)
 - 환자경험 5개 영역, 전반적 평가, 개인 특성 등을 포함, 총 24개 문항 구성
- (평가방법)
 - 요양기관별로 환자구성이 다른 부분을 감안하여 분포 보정
 - 문항별 점수는 선형화 방식 적용
 - 요양기관별 환자경험 문항별·영역별 점수 산출

[표1] 문항별 점수부여 방식

평가영역	척도	점수부여 방식
입원경험 영역	4점 척도 (19개 문항)	①전혀 그렇지 않았다 ②그렇지 않았다 ③그랬다 ④항상 그랬다 ☞ 0점, 33점, 67점, 100점 부여
전반적 평가	11점 척도 (2개 문항)	0~100점까지 10점 단위 점수 부여

2) 평가대상기관별로 '17.1/4분기 청구자료를 활용하여 표본 구성(성별, 연령, 진료과목) 단순확률추출법을 적용하여 표본 추출

[표2] 환자경험 평가영역 및 문항내용

구분	평가영역	번호	문항 내용
입원경험	간호사서비스 (4문항)	1	존중/예의
		2	경청
		3	병원생활 설명
		4	도움 요구 관련 처리 노력
	의사서비스 (4문항)	5	존중/예의
		6	경청
		7	의사와 만나 이야기할 기회
		8	회진시간 관련 정보 제공
	투약 및 치료과정 (5문항)	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
	병원 환경 (2문항)	14	깨끗한 환경
		15	안전한 환경
	환자권리보장 (4문항)	16	공평한 대우
		17	불만 제기의 용이성
		18	치료 결정 과정 참여 기회
		19	신체 노출 등 수치감 관련 배려
전반적 평가 (2문항)	20	입원경험 종합 평가	
	21	타인 추천 여부	
개인 특성 (3문항)	22	입원경로(응급실 경유 여부)	
	23	주관적 건강수준	
	24	교육수준	

주) 환자경험 평가도구(설문지): [붙임 1] 참조

4. 전화조사 현황

- (응답률) 평균 10.7% (145,775건 중 15,650건 전화완료)
- (조사 완료율) 목표대비 98.2% (목표 15,250명, 조사 완료 14,980명)
 - 전화조사완료 15,650건 중 신뢰도 점검을 통해 670건 탈락 처리
 - * 응답소요시간, 동일척도 응답 및 무응답 비율 등 신뢰도 점검 기준에 따라 검증
- (표본의 신뢰도 검증) 상대표준오차 평균 1.81%
 - * 상대표준오차: 추정량(평균값)이 얼마나 변동이 될 수 있는지 가늠하는 척도로 변동이 안 될수록 안정적이며, 값이 작을수록 믿을 만한 값임
- (응답자 현황)
 - (성별, 연령, 교육수준) 남·여 비율은 유사, 연령별로는 60~69세가 4,132명(27.6%), 50~59세 3,391명(22.6%)로 두 그룹이 과반(50.2%)을 차지, 교육수준은 고졸(5,411명, 36.1%) > 대학 재학 및 졸업(4,375명, 29.2%) > 중졸 이하(4,321명, 28.8%) 순임
 - (진료 분야, 입원 경로) 외과계 및 기타(9,618명, 64.2%) > 내과계 (5,362명, 35.8%)순이며, 입원 경로는 응급실 미경유 응답자가 과반수 차지(9,203명, 61.4%)
 - (주관적 건강상태) 보통(5,862명, 39.1%), 좋다(4,084명, 27.3%), 매우 좋다(2,741명, 18.3%)로 보통 이상의 응답이 84.7%임

[표3] 응답자 특성에 따른 환자수 분포

(단위: 명, %)

구 분		응답자수(명)	비율(%)
합 계		14,980	100.0
성별	남자	7,480	49.9
	여자	7,500	50.1
연령	19세 ~ 29세	1,221	8.2
	30세 ~ 39세	1,432	9.6
	40세 ~ 49세	1,723	11.5
	50세 ~ 59세	3,391	22.6
	60세 ~ 69세	4,132	27.6
	70세 ~ 79세	2,582	17.2
	80세 ~ 89세	483	3.2
	90세 이상	16	0.1

구 분	응답자수(명)	비율(%)	
교육수준	중졸 이하	4,321	28.8
	고졸	5,411	36.1
	대학 재학 및 졸업	4,375	29.2
	대학원 재학 및 졸업	709	4.7
	응답거절	164	1.1
진료 분야	내과계	5,362	35.8
	외과계 및 기타	9,618	64.2
입원 경로	응급실 경유	5,739	38.3
	응급실 미경유	9,203	61.4
	모름/기억나지 않음	38	0.3
주관적 건강상태	매우 좋다	2,741	18.3
	좋다	4,084	27.3
	보통이다	5,862	39.1
	나쁘다	1,679	11.2
	매우 나쁘다	464	3.1
	응답 거절	150	1.0

○ (응답 분포)

- (4점 척도 문항) 19개 문항(Q1~Q19)으로 긍정적 응답이 90% 내외
 - 긍정적 응답(㉓ 그랬다, ㉔ 항상 그랬다)은 91.3%, Q2(간호사의 경청, 96.5%), Q16(공평한 대우, 96.4%), Q1(간호사의 존중/예의, 96.3%)순으로 높음
 - * 미국 CMS HCAHPS³⁾는 Top-Box 「항상 그랬다」 응답 비율을 별도로 제시하고 있으며, 이는 환자경험 향상의 지향점을 의미 (2017년(1차) 환자경험평가 「항상 그랬다」 응답 비율은 평균 61.8%)
 - 부정적인 응답(㉑ 전혀 그렇지 않다, ㉒ 그렇지 않다)은 8.3%, Q7(의사와 만나 이야기할 기회, 18.6%), Q17(불만을 말하기 쉬웠는지, 17.9%), Q8(회전시간 관련 정보 제공, 17.2%)순으로 높음
- (11점 척도 문항) Q20(입원경험 전반적 평가), Q21(타인추천여부) 2개 문항으로 8점 이상의 응답이 75.3%, 3점 이하의 응답은 3.6%임

3) HCAHPS(Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems): 미국 AHRQ(Agency for Healthcare Research and Quality)는 시민들에게 보험과 공급자에 대한 정보를 제공하기 위하여 1995년부터 CAHPS를 실시, CAHPS의 일환으로 병원 입원서비스의 질적 수준 향상을 위하여 2002년 HCAHPS 개발 시작, 2006년 첫 조사 시행 ('15.5월, 환자중심성 평가모형 개발 연구)

[표4] 문항별 응답 현황
【4점 척도 문항】

(단위: 명, %)

평가 영역	문항	0 해당 없음	응답* 소계	세부 응답 현황				
				1 전혀 그렇지 않다	2 그렇지 않다	3 그랬다	4 항상 그랬다	기타**
전 체		12,188 (4.3)	272,432 (95.7)	6,301 (2.3)	16,280 (6.0)	80,507 (29.6)	168,234 (61.8)	1,110 (0.4)
간호사 서비스	문1. 존중/예의	(-)	14,980 (100.0)	173 (1.2)	364 (2.4)	3,362 (22.4)	11,071 (73.9)	10 (0.1)
	문2. 경청	(-)	14,980 (100.0)	148 (1.0)	365 (2.4)	3,683 (24.6)	10,771 (71.9)	13 (0.1)
	문3. 병원생활 설명	(-)	14,980 (100.0)	225 (1.5)	622 (4.2)	3,838 (25.6)	10,250 (68.4)	45 (0.3)
	문4. 도움요구 관련 처리 노력	(-)	14,980 (100.0)	154 (1.0)	426 (2.8)	3,714 (24.8)	10,649 (71.1)	37 (0.2)
의사 서비스	문5. 존중/예의	(-)	14,980 (100.0)	160 (1.1)	436 (2.9)	3,728 (24.9)	10,645 (71.1)	11 (0.1)
	문6. 경청	(-)	14,980 (100.0)	159 (1.1)	528 (3.5)	3,561 (23.8)	10,718 (71.5)	14 (0.1)
	문7. 의사와 만나 이야기할 기회	(-)	14,980 (100.0)	597 (4.0)	2,180 (14.6)	5,245 (35.0)	6,882 (45.9)	76 (0.5)
	문8. 회진시간 관련 정보 제공	(-)	14,980 (100.0)	876 (5.8)	1,701 (11.4)	4,247 (28.4)	7,975 (53.2)	181 (1.2)
투약 및 치료 과정	문9. 투약/검사/처치 관련 이유 설명	(-)	14,980 (100.0)	312 (2.1)	937 (6.3)	4,889 (32.6)	8,809 (58.8)	33 (0.2)
	문10. 투약/검사/처치 관련 부작용 설명	(-)	14,980 (100.0)	454 (3.0)	1,221 (8.2)	4,483 (29.9)	8,775 (58.6)	47 (0.3)
	문11. 통증 조절 노력	2,081 (13.9)	12,899 (86.1)	248 (1.9)	585 (4.5)	4,281 (33.2)	7,754 (60.1)	31 (0.2)
	문12. 질환에 대한 위로와 공감	(-)	14,980 (100.0)	582 (3.9)	1,546 (10.3)	4,932 (32.9)	7,814 (52.2)	106 (0.7)
	문13. 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보제공	(-)	14,980 (100.0)	342 (2.3)	667 (4.5)	4,457 (29.8)	9,465 (63.2)	49 (0.3)
병원 환경	문14. 깨끗한 환경	(-)	14,980 (100.0)	306 (2.0)	860 (5.7)	5,010 (33.4)	8,789 (58.7)	15 (0.1)
	문15. 안전한 환경	(-)	14,980 (100.0)	175 (1.2)	674 (4.5)	4,874 (32.5)	9,226 (61.6)	31 (0.2)

평가영역	문항	0 해당 없음	응답* 소계	세부 응답 현황					기타**
				1 전혀 그렇지 않다	2 그렇지 않다	3 그랬다	4 항상 그랬다		
환자 권리 보장	문16. 공평한 대우	(-)	14,980 (100.0)	140 (0.9)	345 (2.3)	4,488 (30.0)	9,952 (66.4)	55 (0.4)	
	문17. 불만 제기의 용이성	6,525 (43.6)	8,455 (56.4)	478 (5.7)	1,039 (12.3)	3,357 (39.7)	3,542 (41.9)	39 (0.5)	
	문18. 치료 결정과정 참여기회	(-)	14,980 (100.0)	468 (3.1)	1,189 (7.9)	5,246 (35.0)	7,814 (52.2)	263 (1.8)	
	문19. 신체노출 등 수치감 관련 배려	3,582 (23.9)	11,389 (76.1)	304 (2.7)	595 (5.2)	3,112 (27.3)	7,333 (64.3)	54 (0.5)	

【11점 척도 문항】

평가영역	문항	응답* 소계	세부 응답 현황											기타**
			0 ← 가장 나쁨	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 → 가장 좋음	
전 체		14,980 (100.0)	496 (1.7)	99 (0.3)	152 (0.5)	344 (1.2)	346 (1.2)	1,783 (6.0)	1,110 (3.7)	2,977 (9.9)	6,033 (20.1)	4,382 (14.6)	12,141 (40.5)	97 (0.3)
전반적 평가	문20. 입원 경험 종합 평가	14,980 (100.0)	96 (0.6)	37 (0.2)	42 (0.3)	147 (1.0)	177 (1.2)	735 (4.9)	564 (3.8)	1,625 (10.8)	3,545 (23.7)	2,700 (18.0)	5,298 (35.4)	14 (0.1)
	문21. 타인 추천 여부	14,980 (100.0)	400 (2.7)	62 (0.4)	110 (0.7)	197 (1.3)	169 (1.1)	1,048 (7.0)	546 (3.6)	1,352 (9.0)	2,488 (16.6)	1,682 (11.2)	6,843 (45.7)	83 (0.6)

* 문항별 응답 비율은 응답 소계(14,980명)를 기준으로 산출됨. 단, 해당 없음을 포함한 문항(Q11, Q17, Q19)의 경우 '해당 없음'에 해당하는 응답결과 제외 후 비율 산출

** 기타: 모름, 기억나지 않음, 응답거절 등

II. 전체 평가결과

분석 방법

- ▶ (분석 대상) 평가대상 환자 14,970명 응답자료(전화완료 14,980명 중 극단값 10명 제외)
 ※ 극단값 기준(Q1-2.5×IQR, 10.17점 미만) 적용한 10명 제외
- ▶ (분석 방법) 평가점수의 평균, 표준편차 등 기초통계량 산출(무응답 결측(missing) 처리)
- ▶ (평가점수 정의)
 - (문항별 점수) 선형화 점수 부여
 ※ 4점 척도: 0/33/67/100점, 11점 척도: 0~100점, 10점 단위 점수
 - (평가영역별 점수) 평가영역 해당 문항 점수의 산술평균
 - (종합점수) 전체 설문문항(Q1~Q21) 점수의 산술평균

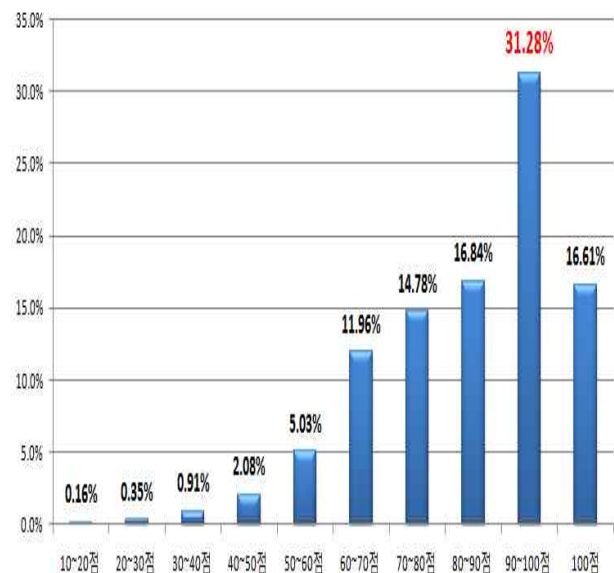
1. 전체 평가 현황

- (종합점수) 평균 83.94점(±15.98)
 - 90점 이상~100점 미만 구간 4,682명(31.28%)으로 가장 많은 환자분포를 보임
 - 70점 이상 응답 환자 11,901명(79.5%)

[표5] 종합점수 환자 분포 현황

(기준: 14,970명, 단위: 명, %)

점수구간 (이상~미만)	환자수	비율	누적비율
전체	14,970	100.00	-
100점	2,486	16.61	16.61
90점~100점 미만	4,682	31.28	47.88
80점~90점 미만	2,521	16.84	64.72
70점~80점 미만	2,212	14.78	79.50
60점~70점 미만	1,791	11.96	91.46
50점~60점 미만	753	5.03	96.49
40점~50점 미만	312	2.08	98.58
30점~40점 미만	136	0.91	99.49
20점~30점 미만	53	0.35	99.84
10점~20점 미만	24	0.16	100.00



[그림 1] 종합점수 환자 분포 현황(14,970명 기준)

○ 평가영역별 점수

- (입원경험 영역) 5개 평가영역 평균 82.29점~88.81점

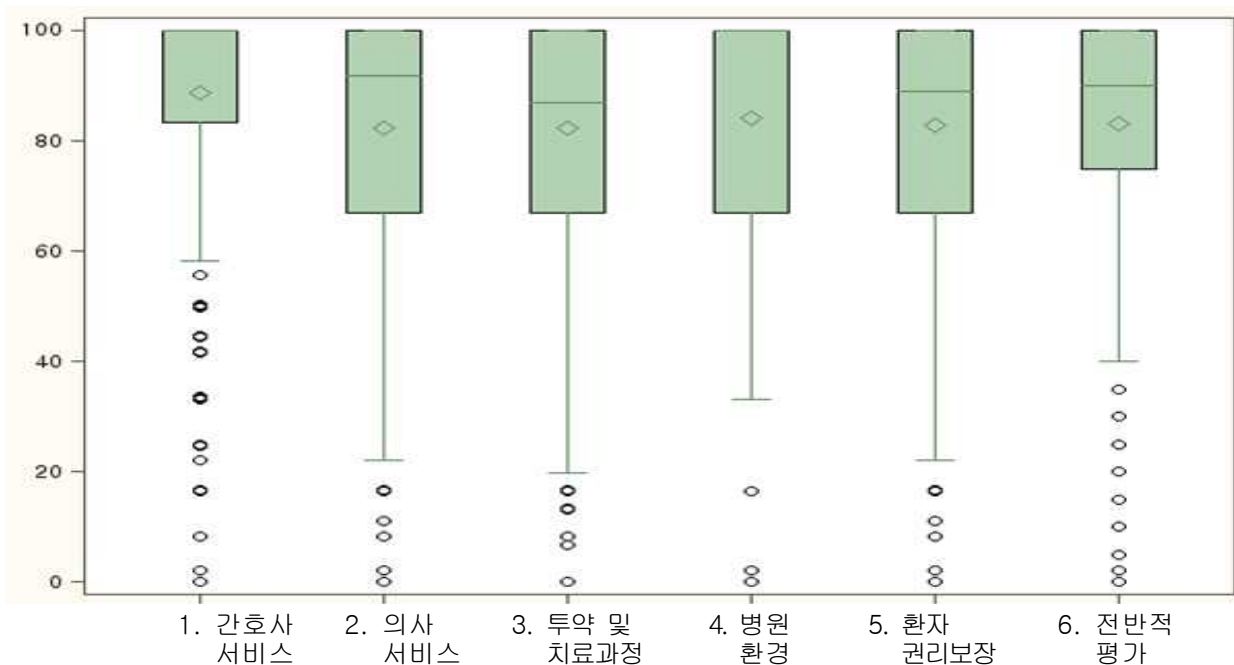
- 평균 점수는 간호사서비스(88.81점) > 병원환경(84.07점) > 환자권리보장(82.80점) > 의사서비스(82.29점) > 투약 및 치료과정(82.29점) 순임
- 환자별 편차는 간호사 서비스가 가장 작게 나타났으며(표준편차, 16.66점), 그 외 4개 영역이 표준편차 19~20점 정도로 확인

- (전반적 평가영역) 평균점수 83.16점, 표준편차 19.62점

[표6] 종합 및 평가영역별 점수 현황

(기준: 14,970명, 단위: 점)

평가 영역	평균값 (표준편차)	최솟값	최댓값	범위 (최대-최소)	Q1	중위수	Q3	IQR (Q3-Q1)
종합점수	83.94 (15.98)	10.30	100.00	89.70	72.90	88.95	98.00	25.10
입원 경험 영역	1. 간호사 서비스	88.81 (16.66)	0	100.00	100.00	83.25	100.00	16.75
	2. 의사 서비스	82.29 (20.10)	0	100.00	100.00	67.00	100.00	33.00
	3. 투약 및 치료과정	82.29 (19.93)	0	100.00	100.00	67.00	100.00	33.00
	4. 병원환경	84.07 (20.56)	0	100.00	100.00	67.00	100.00	33.00
	5. 환자권리보장	82.80 (19.29)	0	100.00	100.00	67.00	100.00	33.00
6. 전반적 평가	83.16 (19.62)	0	100.00	100.00	25.00	90.00	100.00	75.00



[그림 2] 평가영역별 점수의 상자수염도(14,970명 기준)

○ 21개 문항별 점수

- (평균 점수) 최고 89.86점, 최저 72.96점
- (높은 점수) 간호사서비스 해당 3개 문항(Q1, 2, 4)이 89점 내외의 높은 평균점수 보임
- (낮은 점수) 환자권리보장 중 Q17(불만을 말하기 쉬웠는지), 의사서비스 중 Q7(의사와 만나 이야기할 기회), Q8(회진시간 관련 정보제공)이 각 72.96점, 74.63점, 76.96점으로 낮은 평균점수 확인
- (문항별 편차) 17.86점~29.73점 까지 상이하였으며, 그 중 의사서비스 중 Q7(의사와 만나 이야기할 기회), Q8(회진시간 관련 정보제공), 환자 권리보장 중 Q17(불만을 말하기 쉬웠는지)의 편차가 28~29점대로 크게 나타남

[표7] 21개 문항별 점수 현황

(기준: 14,970명, 단위: 점)

평가 영역		세부 설문문항	평균 점수 (표준 편차)	순위
입원경험	간호사 서비스	Q1. 존중/예의	89.86 (19.00)	1
		Q2. 경청	89.30 (18.90)	2
		Q3. 병원생활 설명	87.28 (21.20)	7
		Q4. 도움 요구 관련 처리 노력	88.91 (19.32)	3
	의사 서비스	Q5. 존중/예의	88.82 (19.45)	4
		Q6. 경청	88.78 (19.80)	5
		Q7. 의사와 만나 이야기 할 기회	74.63 (28.13)	20
		Q8. 회진시간 관련 정보 제공	76.96 (29.73)	19
	투약 및 치료과정	Q9. 투약·검사·처치 관련 이유 설명	82.97 (23.47)	14
		Q10. 투약·검사·처치 관련 부작용 설명	81.63 (25.59)	16
		Q11. 통증조절 노력	84.11 (22.37)	11
		Q12. 질환에 대한 위로와 공감	78.23 (27.19)	18
		Q13. 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공	84.91 (22.86)	9
	병원 환경	Q14. 깨끗한 환경	83.11 (23.17)	13
		Q15. 안전한 환경	85.10 (21.15)	8
	환자 권리보장	Q16. 공평한 대우	87.64 (19.16)	6
		Q17. 불만 제기 용이성	72.96 (28.58)	21
		Q18. 치료 결정 과정 참여 기회	79.70 (25.51)	17
		Q19. 신체노출 등 수치감 관련 배려	84.80 (23.80)	10
	전반적 평가	Q20. 입원경험 종합 평가	83.80 (17.86)	12
		Q21. 타인 추천 여부	82.62 (23.27)	15

2. 요양기관 종별 현황

○ (종합 점수) 상급종합병원(42개소) 평균 84.35점, 종합병원(53개소) 83.56점

[표8] 요양기관 종별에 따른 종합점수 현황

(기준: 14,970명, 단위: 점)

구분	평균값 (표준편차)	최솟값	최댓값	범위 (최대-최소)	Q1	중위수	Q3	IQR (Q3-Q1)
전체 (14,970명)	83.94 (15.98)	10.30	100.00	89.70	72.90	88.95	98.00	25.10
상급종합병원 (7,250명)	84.35 (15.57)	11.14	100.00	88.86	73.65	89.21	98.00	24.35
종합병원 (7,720명)	83.56 (16.34)	10.30	100.00	89.70	72.24	88.45	98.00	25.76

○ 평가영역별 점수

- (입원경험 영역)

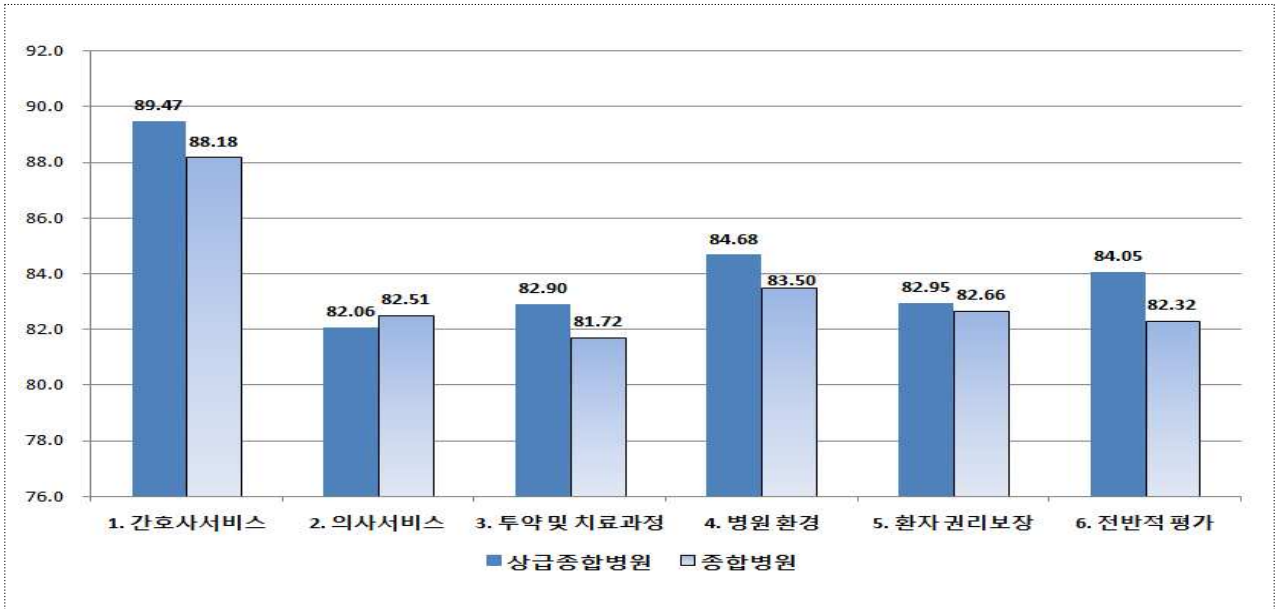
- (상급종합) 간호사서비스(89.47점) > 병원환경(84.68점) > 환자권리보장(82.95점) > 투약 및 치료과정(82.90점) > 의사서비스(82.06점) 순임
- (종합병원) 간호사서비스(88.18점) > 병원환경(83.50점) > 환자권리보장(82.66점) > 의사서비스(82.51점) > 투약 및 치료과정(81.72점) 순임

- (전반적 평가영역) 상급종합병원 84.05점, 종합병원 82.32점

[표9] 요양기관 종별에 따른 평가영역별 점수 현황

(기준: 14,970명, 단위: 점)

평가 영역	전체 평균		상급종합(7,250명)		종합병원(7,720명)		종별 편차 (상급-종합)	
	점수	순위	평균 (표준편차)	순위	평균 (표준편차)	순위		
입 원 경 험	1.간호사서비스	88.81	1	89.47 (15.95)	1	88.18 (17.27)	1	△1.29
	2.의사서비스	82.29	4	82.06 (20.08)	5	82.51 (20.12)	4	▼0.45
	3.투약 및 치료과정	82.29	5	82.90 (19.40)	4	81.72 (20.40)	5	△1.18
	4.병원 환경	84.07	2	84.68 (20.08)	2	83.50 (20.99)	2	△1.18
	5.환자 권리보장	82.80	3	82.95 (19.06)	3	82.66 (19.51)	3	△0.29
6.전반적 평가	83.16	-	84.05 (18.67)	-	82.32 (20.44)	-	△1.73	



[그림 3] 요양기관 종별에 따른 평가영역별 점수 분포

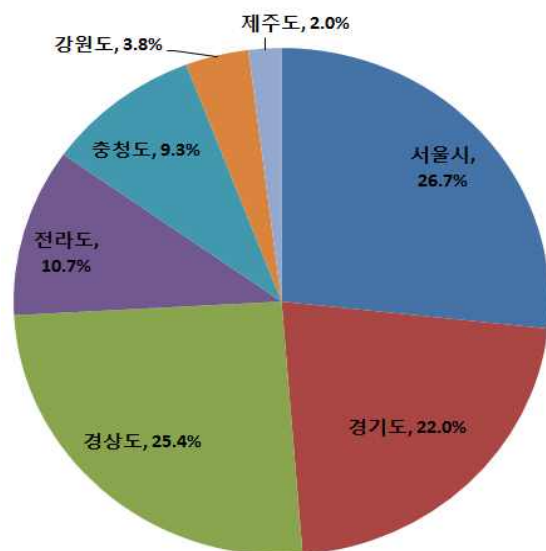
3. 7개 권역 현황

○ (환자분포) 전체 평가대상 환자 14,970명 중 서울시(26.71%) > 경상도(25.39%) > 경기도(22.04%) > 전라도(10.73%) > 충청도(9.35%) > 강원도(3.81%) > 제주도(1.98%)순으로 환자 분포

[표10] 권역별 평가대상 환자 분포

(기준: 14,970명, 단위: 명, %, 개소)

7개 권역	완료 표본		평가대상 기관수
	환자수	환자 비율	
소계	14,970	100.00	95
서울시	3,998	26.71	23
경기도	3,300	22.04	21
경상도	3,801	25.39	25
전라도	1,606	10.73	11
충청도	1,399	9.35	9
강원도	570	3.81	4
제주도	296	1.98	2



[그림 4] 권역별 평가대상 환자 분포(14,970명 기준)

○ (종합점수) 서울시(84.90점) > 경상도(84.22점) > 전라도(83.80점) > 경기도(83.57점) > 제주도(83.22점) > 강원도(83.07점) > 충청도(81.97점)

○ 평가영역별 점수

- (서울시) 의사서비스를 제외한 모든 영역에서 전체 평균보다 점수가 높음

- (충청도) 모든 영역에서 전체 평균점수 보다 점수가 낮음

· 병원 환경 영역은 권역별 편차(범위, 6.87점)가 가장 큰 영역으로 서울시, 경기도가 전체 평균보다 점수가 높고, 타 권역은 낮은 점수를 보임

※ 권역별 환자 분포의 차이가 있으므로 해석 시 이를 감안 할 필요

[표11] 권역별 종합점수 현황

(기준: 14,970명, 단위: 점)

구분	평균값 (표준편차)	최솟값	최댓값	범위 (최대-최소)	Q1	Q3	IQR (Q3-Q1)
전체	83.94 (15.98)	10.30	100.00	89.70	72.90	98.00	25.10
서울시	84.90 (15.47)	19.81	100.00	80.19	74.48	98.17	23.69
경상도	84.22 (16.10)	10.45	100.00	89.55	73.10	98.35	25.25
전라도	83.80 (15.86)	16.45	100.00	83.55	73.40	97.95	24.55
경기도	83.57 (15.92)	11.14	100.00	88.86	72.33	97.74	25.40
제주도	83.22 (16.55)	17.95	100.00	82.05	72.33	98.00	25.67
강원도	83.07 (16.28)	10.30	100.00	89.70	70.30	98.10	27.80
충청도	81.97 (16.89)	11.14	100.00	88.86	70.47	96.86	26.38

[표12] 권역에 따른 평가영역별 점수 현황

(기준: 14,970명, 단위: 점)

구분	1. 간호사 서비스	2. 의사 서비스	3. 투약 및 치료과정	4. 병원 환경	5. 환자 권리보장	6. 전반적 평가
전체	88.81	82.29	82.29	84.07	82.80	83.16
권역별 범위 (최댓값-최솟값)	3.07	1.60	2.74	6.87	2.32	4.00
서울시	90.17 ▲	82.18 -	83.34 ▲	86.09 ▲	83.52 ▲	84.48 ▲
경상도	88.64 -	83.02 ▲	82.51 -	84.34 -	83.14 -	83.46 -
전라도	88.49 -	82.74 -	82.20 -	82.67 ▽	82.85 -	83.30 -
경기도	88.75 -	81.71 ▽	81.64 ▽	84.60 ▲	82.43 -	82.39 ▽
제주도	88.09 ▽	82.83 ▲	81.44 ▽	82.58 ▽	81.65 ▽	81.57 ▽
강원도	87.10 ▽	82.30 -	82.03 -	81.62 ▽	81.20 ▽	83.42 -
충청도	86.68 ▽	81.42 ▽	80.60 ▽	79.22 ▽	81.48 ▽	80.48 ▽

* 참고: 영역별 전체 평균보다 0.5점 이상 높은 경우(▲), 낮은 경우(▽), 영역별 평균과의 차이가 0.5점 미만인 경우(-)

III. 영양기관별 평가결과

분석 방법

- ▶ (분석 대상) 상급종합병원 및 500병상 이상 종합병원, 92개소
- ▶ (분석 방법) 환자구성 분포 보정
 - (4개 보정변수, 16개 그룹) **성별(2)×연령(2)×응급실 이용여부(2)×주관적 건강상태(2)**
 - 환자그룹별 가중치를 적용, 가중평균 점수 산출
 - ※ 환자구성 분포보정 및 방법 [붙임3] 참조
- ▶ (평가점수 정의)
 - (평가영역별 점수) 평가영역 해당 문항 점수의 **산술평균**

1. 분석 대상

- (대상기관) 평가대상 95개소 중 보훈병원 3개소 제외
 - 국가유공자 진료 등 특수목적을 위해 설립된 보훈병원의 특성과 환자구성 (65세 남자 대다수)을 고려, 비교대상에서 제외
- (대상자) 전화조사 완료 14,980명 중 14,424명
 - 극단값(Q1-2.5×IQR, 10.17점 미만) 10명, 보정변수(응급실 이용여부, 주관적건강상태) 무응답 188명, 보훈병원 환자 358명 제외

2. 환자구성 분포 보정

- (목적) 개별 영양기관의 환자구성이 다르므로 이를 분포 보정하여 평가 결과가 비교 가능하게 하기 위함
- (보정변수 조합) 4개 변수, 16개 그룹
 - ☞ **성별(남/여), 연령(65세 미만/65세 이상), 응급실 이용여부(이용/미이용), 주관적 건강상태(매우좋다·좋다/보통·나쁘다·매우나쁘다)**
 - 의료 현장의 의견 및 제외국 사례, 사회조사 현황 등 참조 11개 환자 특성을 후보 변수로 선정
 - * (11개 후보변수) 성별, 연령, 학력, 응급실이용, 진료과목, 보험자별, 주관적 건강상태, 산정특례, KADRG, 항암제 처방여부, 중환자실 등 입원료 청구여부
 - (선정기준) 환자특성에 따른 그룹 간 차이의 통계적 유의성 여부, 변수 간 상관성, 사회조사의 보편적 보정 변수 등 참조하여 변수 선정

3. 평가영역별 결과

- (입원경험 영역) 5개 평가영역 평균 81.16점~88.73점
 - 평균 점수는 간호사서비스(88.73점) > 병원환경(83.74점) > 의사서비스(82.38점) > 투약 및 치료과정(82.35점) > 환자권리보장(81.16점) 순임
 - 응답자 전체결과와 비교하였을 때 환자권리보장이 가장 낮은 영역으로 확인되었으며, 간호사 서비스는 동일하게 점수가 가장 높았음
 - 기관 간 점수 편차는 병원 환경이 가장 크게 나타났으며(표준편차, 5.09점), 그 외 4개 영역은 표준편차 2.52점~2.79점으로 나타남
- (전반적 평가영역) 평균점수 83.01점, 표준편차 3.46점

[표13] 평가영역별 점수 현황

(기준: 92개소·6개 평가영역, 단위: 점)

평가 영역	평균값 (표준편차)	최솟값	최댓값	범위 (최대-최소)	Q1	중위수	Q3	IQR (Q3-Q1)	
입 원 경 험	1. 간호사 서비스	88.73 (2.57)	81.81	93.75	11.94	87.01	89.03	90.62	3.60
	2. 의사 서비스	82.38 (2.79)	76.17	89.90	13.73	80.43	82.46	84.34	3.91
	3. 투약 및 치료과정	82.35 (2.53)	74.26	90.14	15.88	80.88	82.49	83.97	3.09
	4. 병원환경	83.74 (5.09)	63.38	92.56	29.19	80.43	83.54	88.29	7.85
	5. 환자권리보장	81.16 (2.52)	74.52	88.42	13.91	80.00	81.11	82.22	2.23
6. 전반적 평가	83.01 (3.46)	74.08	91.06	16.98	80.55	83.08	85.48	4.92	

4. 점수별 기관분포 현황

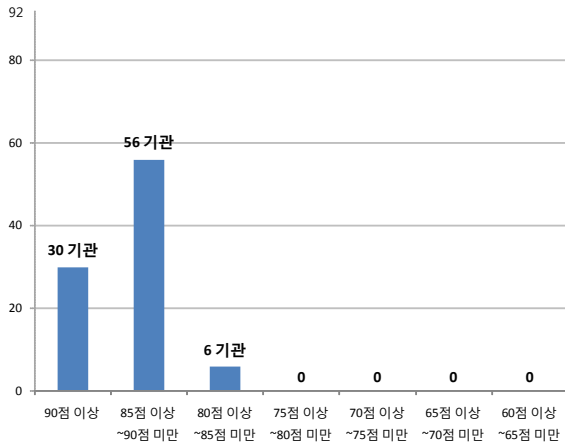
- 간호사서비스에서는 85점 이상~90점 미만 구간이 가장 많은 기관 분포를 보이며, 다른 영역은 80점 이상~85점 미만 구간에서 가장 많은 기관 수이 분포하고 있음

[표14] 평가영역별 점수 기관 분포 현황

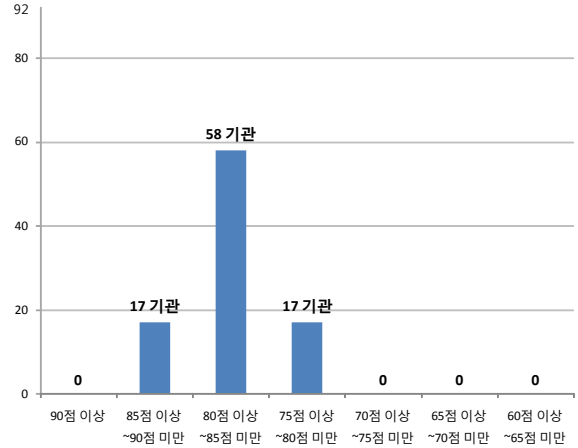
(기준: 92개소·6개 평가영역, 단위: 개소)

점수 구간 (이상~미만)	입원 경험					전반적 평가
	간호사 서비스	의사 서비스	투약 및 치료과정	병원환경	환자권리 보장	
소 계	92	92	92	92	92	92
90점 이상	30	-	1	9	-	1
85점 이상~90점 미만	56	17	10	29	6	26
80점 이상~85점 미만	6	58	65	32	62	47
75점 이상~80점 미만	-	17	15	20	23	17
70점 이상~75점 미만	-	-	1	1	1	1
65점 이상~70점 미만	-	-	-	-	-	-
60점 이상~65점 미만	-	-	-	1	-	-

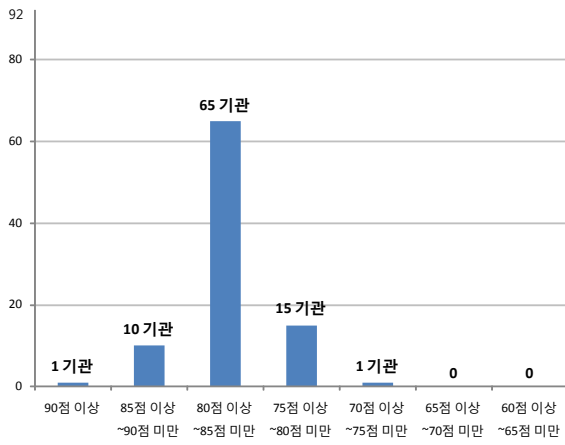
간호사 서비스



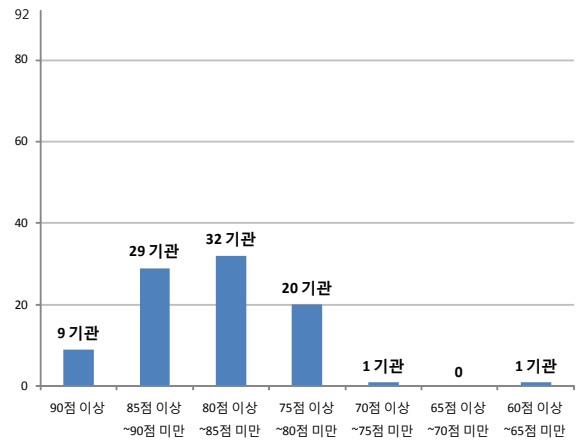
의사 서비스



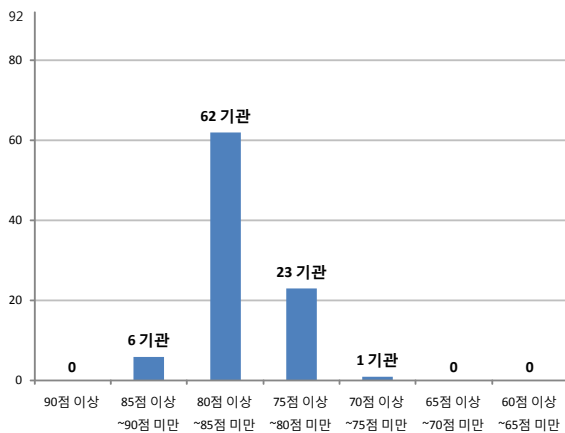
투약 및 치료과정



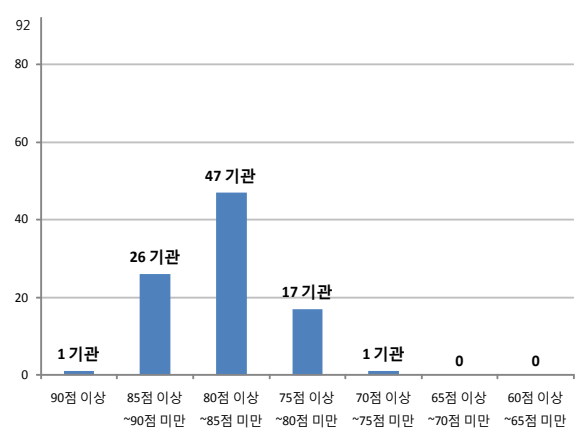
병원 환경



환자권리보장



전반적 평가



IV. 평가결과 공개

1. 공개대상

- (공개대상) 상급종합병원 및 500병상 이상 종합병원 92개소
※ 보훈병원 3개소 제외

2. 공개방법 및 내용

- (공개방법) 건강보험심사평가원 홈페이지 공개
- (공개내용) 요양기관별 평가영역 점수 및 전체 점수 분포 공개(평균, 최대 등)

V. 향후 추진 계획

1. 2017년(1차) 평가결과 활용('18년 하반기)

- (국민) 우리 원 홈페이지를 통한 평가결과 공개
- (요양기관) 평가결과 안내 및 환자경험 향상 활동 지원
- (정부) 정부 정책의 기초자료 활용을 위한 평가결과 자료 제공

2. 2019년(2차) 환자경험평가 추진

- (평가계획 수립) '18년 하반기 분과위원회 논의 후 의평조 상정
- 평가대상 기관 확대 등 세부 기준 검토
- (전화조사 및 국민 홍보) '19년 2차 환자경험조사 실시
※ 사업추진 여건에 따라 진행 일정은 변경될 수 있음

I. 입원 중 간호사의 의료서비스

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 의사의 진료서비스

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 자주 위로와 공감을 받았습니까?

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

문13) 퇴원 후 주의사항과 치료계획에 대한 정보를 제공받았습니까?

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

IV. 병원 환경

문14) 병원은 전반적으로 깨끗하였습니까?

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

문15) 병원은 안전한 환경이었습니까?

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

V. 환자권리보장

문16) 입원 기간 동안 다른 환자들과 비교했을 때, 의료진으로부터 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. 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

1. 조사 개요

- (조사기간) 2017.7.17~11.14.(4개월)
- (수행업체) (주)한국리서치
 - 계약체결 방법: 일반 공개 경쟁 및 협상에 의한 방식
 - 계약기간: 2017.6.29.~12.29. (계약체결일로부터 6개월)

2. 조사 방법 및 관리

- (조사방법) 구조화된 설문지를 이용한 전화조사
- (조사요원) 공공분야 조사 경력 면접원 36명
 - 공공분야 3대 평가(공공기관 만족도, 체감도, 청렴도) 조사 경험자
 - * 전화 면접원 경력 평균 9.2년
 - 1일 평균 30명 투입, 초기 투입 면접원 100% 유지
 - 면접원 무작위 배정 (기관별 면접원 1인당 점유율 4.5%)
- (면접관리) 면접자 교육 및 통화 품질 확인
 - 조사 수행 원칙, 보안 사항 등 7차례 교육 실시
 - 실무담당자 정기·불시 방문하여 전화내용 검증 및 피드백 실시
 - * 전화조사 표준응대 스크립트 준수 여부 집중 확인
- (진행률 점검) 주1회 정기보고 및 특이사항 실시간 공유
 - 개인정보 활용 등 민원 사례 발생하지 않음

3. 신뢰도 점검

- (계약조건) 전화완료 건 80%이상 검증
- (검증인원) 5명 (인력 변동없음)
- (검증방법) 시간당 약 6부 녹취 파일 검증
- (검증기준) 평균응답시간 대비 상·하위 25%, 동일 척도 응답 70%, 무응답·해당 없음 20% 이상인 경우 우선 검증 추출
- (점검결과) 전화조사완료 15,650건 중 점검을 통해 670건 탈락 처리

< 환자구성 분포보정 방법 >

- 4개 변수, 16개 환자그룹 활용, 가중평균 산출
 - ① 성별 (남/여)
 - ② 연령 (65세 미만/65세 이상)
 - ③ 주관적 건강상태 (매우 좋다·좋다/보통·나쁘다·매우 나쁘다)
 - ④ 응급실 이용 여부 (이용/미이용)
- 1. (환자그룹별 가중치 산출 방법)
 - ① 전체 응답자의 16개 환자그룹 비율 산출(a)
: 성별(2), 연령(2), 주관적 건강상태(2), 응급실 이용여부(2)의 교차그룹
 - ② 개별 요양기관의 16개 환자그룹 비율 산출(b)
 - ③ 개별 요양기관의 환자그룹별 가중치 = a/b (가중치 상한 '5')
- 2. (요양기관별 문항 점수(가중평균) 산출 방법)
 - ① 환자별 문항보정점수 산출: 환자별 문항 선형화점수×가중치
 - ② 환자별 가중치 산출: 응답'1', 무응답'0'
 - ③ 요양기관별 문항점수 = 환자별 문항보정점수 합계/환자별 가중치 합계

1. 환자그룹별 가중치 산출

- (1단계) 전체응답자의 16개 환자그룹 비율 산출 ⇨ a
- (2단계) 해당 기관(150~250명)의 16개 그룹 비율 산출 ⇨ β
- (3단계) 해당 기관의 환자그룹별 가중치(=a/β) 산출
 - (예시) A기관, 남자·65세 미만·주관적 건강상태(좋다)·응급실 이용(Y) 그룹 가중치 산출
 - 1단계: 전체 응답자 중 해당그룹 비율 산출 = 6.68
 - 2단계: A기관의 해당그룹 비율 산출 = 3.42
 - 3단계: A기관, 해당그룹의 가중치 = 6.68/3.42 ⇨ 1.95

[표1] A기관, 그룹별 가중치 산출

그룹	성별	연령	주관적 건강상태	응급실 이용여부	전체 응답자 비율(α)	A기관, 응답자 비율(β)	A기관, 그룹별 가중치(=α/β)
1	남	65세 미만	좋다	Y	6.68	3.42	1.95
2				N	9.59	8.72	1.10
3			보통·나쁘다	Y	6.24	0.68	9.18 → 상한'5'로 대체
4				N	13.01	9.37	1.39

2. 요양기관별 문항점수(가중평균) 산출 방법

< 기관의 문항 점수(가중평균) >

$$\text{기관의 문항 점수} = \frac{\text{문항별 보정점수의 합}}{\text{환자별 가중치의 합}}$$

○ (1단계) 문항별 보정점수 산출 ⇨ 분자 산출

- 산출식: 문항별 선형화 점수 × 가중치(요양기관별 16개 환자그룹의 고유값)

[표2] A기관, 1번 문항의 보정점수 산출 (환자별 가중치가 적용된 문항점수)

환자	해당그룹	Q.1 선형화 점수	가중치	문항별 보정점수 산출
가	1	100	1.95	195
나	2	100	1.10	110
다	3	100	5	500
라	2	무응답	1.10	-
마	4	67	1.39	93.13

※ 각 환자의 해당그룹은 [표1] 참조

○ (2단계) 환자별 가중치 적용 ⇨ 분모 산출

- 응답자가 응답을 한 경우 '1', 무응답한 경우 '0'으로 처리

[표3] A기관, 1번 문항의 보정점수 산출 (환자별 가중치)

환자	해당그룹	Q.1 응답여부	가중치	환자별 가중치
가	1	1	1.95	1.95
나	2	1	1.10	1.10
다	3	1	5	5
라	2	0	1.10	-
마	4	1	1.39	1.39

○ (3단계) 문항의 평균점수 산출 ⇨ 가중평균 적용

- 산출식: 문항별 보정점수의 총합/환자별 가중치의 총합

· (예시) A기관, 1번 문항의 가중평균 점수

$$A\text{기관, Q1 평균점수} = \frac{195 + 110 + 500 + 93.13}{1.95 + 1.10 + 5 + 1.39}$$