

2023년(4차) 환자경험 평가결과

2024. 8.



건강보험심사평가원
HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

평가관리실 평가관리부

목 차

I. 평가 개요	1
1. 평가배경 및 목적	
2. 추진 경과	
3. 평가대상 및 방법	
4. 조사 결과	
II. 평가 결과	7
1. 평가 결과 요약	
2. 전체 평가 결과	
3. 요양기관별 평가 결과	
III. 평가 결과 공개(안)	20
1. 공개대상	
2. 공개범위	
3. 공개방법 및 내용	
IV. 향후 추진 계획	21
<붙임> 1. 환자 구성 분포보정 방법	
<붙임> 2. 환자경험 평가도구(설문지)	

I. 평가 개요

1. 평가배경 및 목적

- 환자중심 의료문화 확산을 위해 '17년 환자경험 평가를 처음 도입하여 '18년 8월(1차), '20년 7월(2차), '21년 7월 (3차) 평가 결과를 공개하였음
- '23년(4차) 환자경험평가는 기존 전화 조사방법에서 모바일웹 조사방법의 전환·실시를 통해 국민의 입원경험을 수집하였음
- 기관단위 평가 결과 공개를 통해 국민이 체감할 수 있는 의료 질 향상을 유도하고 환자중심(Patient-Centered) 의료문화 확산에 기여하고자 함

2. 추진 경과

가. 1차 평가

- ('17.7.~11.) 대국민 홍보 및 전화 조사 실시
- ('18.8.) 평가 결과 공개

나. 2차 평가

- ('19.5.~11.) 대국민 홍보 및 전화 조사 실시
- ('20.7.) 평가 결과 공개
- ('20.4.~12.) 「환자중심성 평가 중장기 발전방안」 연구(서울대 산학협력단)
 - * 국민 접근성이 높은 중소규모 의료기관 대상 평가확대 및 시대적 흐름을 고려한 웹 조사 도입 필요성 제언

다. 3차 평가

- ('21.5.~11.) 대국민 홍보 및 전화 조사 실시
- ('22.7.) 평가 결과 공개
- ('22.4.~12.) 「환자경험평가 조사방법 다양화 방안 마련」 연구(서울대 산학협력단)
 - * 예비조사(Pilot test)를 통한 모바일웹조사 수행 가능성 확인 및 조사방법 다양화 방안 마련

라. 4차 평가

- ('23.3.) 세부 시행계획(안) 의료평가조정위원회 심의·의결
- ('23.8.~12.) 대국민 홍보 및 모바일웹 조사 실시
- ('24.7.) 평가 결과 및 공개(안) 의료평가조정위원회 심의·의결

3. 평가대상 및 방법

가. 평가 대상

- (대상기관) 전체 종합병원 374개소(상급종합병원 45개소, 종합병원 329개소)
- (대상환자) 만 19세 이상 성인으로 1일 이상 의과입원환자 본인
 - 조사시점: 2023년 8월 이후 접수되는 입원청구명세서 중 퇴원일 기준 2~56일(8주)* 이내인 환자
 - * <예시> (입·퇴원일) '23.7.15.~'23.7.25., (청구일) '23.8.1. ⇒ 평가대상자에 해당
 - 제외대상: 낮병동, 완화병동, 소아청소년과, 정신건강의학과
- (대상기간) 2023년 8월부터 12월(약 5개월)간 모바일웹 조사 완료 건

<표 1: 평가 차수별 조사현황>

구 분	1차('17년)	2차('19년)	3차('21년)	4차('23년)
대상기관	500병상 이상 (상급)종합병원 95개소	300병상 이상 (상급)종합병원 154개소	전체 (상급)종합병원 359개소	전체 (상급)종합병원 374개소
참여 환자 수	14,980명	23,935명	58,297명	64,246명

주) 4차 신규기관 종합병원 23개소(300병상 미만 21개소, 300~499 및 500~999병상 각 1개소)

나. 평가 방법

- (평가방법) 구조화된 설문지(평가도구)를 활용한 모바일웹 설문조사 실시
 - 기관별 최소 수집 목표는 병상 규모에 따라 100~300명 차등 적용
(전체 수집목표 환자 수 총 52,450명)

<표 2: 병상규모별 평가대상기관 및 수집 목표>

(단위: 개소, 명)

병상 규모	기관별 목표 환자 수	평가 대상 기관 수			전체 수집 목표 수	평가대상자 추출 ^{주)}
		상급종합	종합	계		
계		45	329	374	52,450	524,500
100~299병상	100	—	208	208	20,800	208,000
300~499병상	150	—	65	65	9,750	97,500
500~999병상	200	29	55	84	16,800	168,000
1,000병상~	300	16	1	17	5,100	51,000

주) 1~3차 전화조사 응답률 약 10%를 감안하여 기관별 목표표본 환자 수의 10배수 추출

- (결과산출) 선형화 방식을 적용하여 전체 및 요양기관 문항별·영역별 점수 산출
 - 요양기관별 결과는 환자구성 분포보정(성별, 연령, 응급실 경유, 주관적 건강상태) 실시

<표 3: 문항별 선형화 점수부여 방식>

구분	점수부여 방식											해당 문항 번호
4점 척도 (18개 문항)	① 전혀 그렇지 않았다		② 그렇지 않았다		③ 그랬다		④ 항상 그랬다				Q13, 20, 21 외 나머지 문항	
	0		33		67		100					
2점 척도 (1개 문항)	① 예		② 아니오									Q13
	100		0									
11점 척도 (2개 문항)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	Q20, 21
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	

4. 조사 결과

가. 조사 개요

- (조사대상) 청구자료 기반 기관별 입원환자 구성*을 반영한 단순 확률추출법 (Simple Random Sampling) 적용 대상자 선정
 - * 성별(남/여), 연령(40세 미만/40세 이상~60세미만/60세 이상), 진료분야(내과계/외과계 및 기타)
- (조사기간) 약 5개월 간('23.8.~12.)
- (전화번호 수집) 총 476,128건(86.6%)* 수집 완료
 - * 평가대상기관에 총 549,990건 요청, 미제출 73,862건(13.4%)
 - ※ 1~4차 수집률 평균 89.1%, 미제출률 평균 11.0%

〈표 4: 평가 차수별 전화번호 제출·미제출률〉

(단위: 개소, 명, %)

구 분		4차('23년)	3차('21년)	2차('19년)	1차('17년)
대상기관 수		374	359	154	95
전화번호	요청건수(A)	549,990 ¹⁾	456,055	269,879	164,242
	제출건수(B)	476,128	402,309	238,529	152,779
	미제출건수(C)	73,862	53,746	31,350	11,463
	제출률(B/A)	86.6	88.2	88.4	93.0
	미제출률(C/A)	13.4	11.8	11.6	7.0

주 1) 전화번호 요청건수는 요양기관 협조, 조사 진행률 등을 고려하여 평가대상자 추출 목표 수보다 상향함
 2) 1~10차수 누적수집 552,956명 중 작성오류 등으로 폐기된 2,966명 제외

- (주요 미제출 사유) 3차 대비 '전화번호 없음(△28.5%p)' 및 '개인정보 보호요청(△6.8%p)'은 상승하였으며, '조사 불가능(▼27.7%p)'은 감소

〈표 5: 휴대전화 번호 미제출 사유〉

(단위: 명, %, %p)

구 분		4차('23년)		3차('21년)		2차('19년)		1차('17년)		비교(A-B)
		건수	비율(A)	건수	비율(B)	건수	비율	건수	비율	
미제출건		73,862	100.0	53,746	100.0	31,350	100.0	11,463	100.0	-
미제출사유	개인정보 보호요청	30,220	40.9	18,317	34.1	12,704	40.5	8,014	69.9	6.8△
	전화번호 없음 ¹⁾	32,119	43.5	8,067	15.0	4,468	14.3	2,364	20.6	28.5△
	조사 불가능 ²⁾	2,511	3.4	16,705	31.1	8,525	27.2	886	7.7	27.7▼
	기타 ³⁾	9,012	12.2	10,657	19.8	5,653	18.0	199	1.7	7.6▼

주 1) 전화번호 없음: (3차) 전화 번호 없음, (4차) 휴대전화 번호 없음

2) 조사 불가능: (3차) 사망 및 언어장애 → (4차) 사망

3) 기타: (3차) 현재 입원 중인 경우 등 조사대상 아님 등, (4차) 중증, 인지장애, 고령 등 조사참여 어려움, 외국인, 문맹 등 한국어 사용 불가 등

○ (조사방법) 전문조사업체 위탁을 통한 모바일웹 설문조사

- (응답률 제고) 설문발송 전 사전안내* 및 전화 독려 실시

사전안내 → 설문 발송(1~3차) → 전화 독려(1차) → 설문 발송(4차) → 전화 독려(2차)
→ 설문 발송(5차) → 전화 독려(3~5차)

* 조사 수행 전 사전안내 메시지 발송(발송 성공 96.7%로 그 중 카카오톡 88.7%, 문자 11.3%)

* 환자구성 편향, 조사대상자 추출 및 진행률 저조 등을 고려하여 진행률 하위 예상 기관을 매월 집중관리 대상으로 선정하여 조기 전화 독려 등 선제적 관리

- (오버표본 조사) 조사 진행률 제고를 위해 당초 설정한 목표 쿼터를 초과하는 오버표본을 허용하여 조사 진행

나. 조사 완료 현황

○ (조사 완료) 총 64,246건의 입원환자 경험 수집 ※ 3차^(58,297건) 대비 증가(△10.2%)

- 전체 운용목표 표본 수 총 64,465건* 중 모바일웹 조사 완료 건 64,246건(99.7% 달성)

* 통계적 안정성 향상 등을 고려하여 목표 표본 수 52,450명 보다 상향하여 운용 목표 표본 수 설정 및 조사 수행

〈표 6: 병상규모별 모바일웹 조사 완료 현황〉

(단위 : 개소, 명)

구 분		요양기관 현황 ^{주)}			모바일웹 조사 완료 현황		
병상 규모	목표 표본	상급종합	종합	계	상급종합	종합	계
계		45	328	373	14,500	49,746	64,246
100~299병상	100명	—	207	207	—	25,564	25,564
300~499병상	150명	—	65	65	—	10,473	10,473
500~999병상	200명	29	55	84	7,804	13,406	21,210
1,000병상~	300명	16	1	17	6,696	303	6,999

주) 평가대상기관 중 종합병원(100~299병상) 1개소 폐업으로 373개소 참여

○ (조사 응답률) 13.6% ※ 3차^(14.6%) 대비 감소(▼1.0%p)

- 가용 전화번호 473,737건* 중 64,246건 모바일웹 조사 완료

* 제출된 전화번호 476,128건 중 중복, 오류 등 2,391건(0.5%) 제외

〈표 7: 평가 차수별 조사 응답률 현황〉

(단위: %)

구 분	4차('23년)	3차('21년)	2차('19년)	1차('17년)
	모바일웹 조사	전화 조사		
응답률 ¹⁾ (A×B)	13.6	14.6	10.4	10.7
접촉률 ²⁾ (A)	20.4	34.5	27.6	25.3
협조율 ³⁾ (B)	66.5	42.4	37.7	42.3

주 1) 응답률: 전체 평가대상자 대비 조사 응답 완료 비율(산출식= 접촉률 x 협조율)

2) 접촉률(Contact rate): (전화 조사) 전체 평가대상자 대비 전화 수신자 비율
(모바일웹 조사) 전체 평가대상자 대비 링크 접속자 비율

3) 협조율(Cooperation rate): (전화 조사) 전화 수신자 대비 조사 응답 완료 비율
(모바일웹 조사) 링크 접속자 대비 조사 응답 완료 비율

- (응답 비율) 3차 대비 60세 미만 응답률은 상승하였으나(1.3~1.6%p ↑), 60세 이상 응답률은 2.4%p 감소함

〈표 8: 응답 비율〉

(단위: 명, %, %p)

구 분		4차('23년)			3차 ('21년)			비교 (A-B)
		가용 전화번호 수	응답자수	응답률(A)	가용 전화번호 수	응답자수	응답률(B)	
전 체		473,737	64,246	13.6	398,781	58,297	14.6	1.0▼
성별	남성	229,807	31,950	13.9	192,542	29,754	15.5	1.6▼
	여성	243,930	32,296	13.2	206,239	28,543	13.8	0.6▼
연령	40세 미만	56,782	9,783	17.2	58,913	9,189	15.6	1.6△
	40~60세 미만	126,526	21,817	17.2	126,241	20,075	15.9	1.3△
	60세 이상	290,429	32,646	11.2	213,627	29,033	13.6	2.4▼
진료 분야	내과계	246,382	30,682	12.5	168,019	23,188	13.8	1.3▼
	외과계 및 기타	227,355	33,564	14.8	230,762	35,109	15.2	0.4▼

주) 제출된 전화번호 중 중복·오류 등 제외로, 조사 가능한 건수

- (응답 시간) 평균 4분 41초 ※ 3차 평가(전화 조사) 평균: 9분 39초

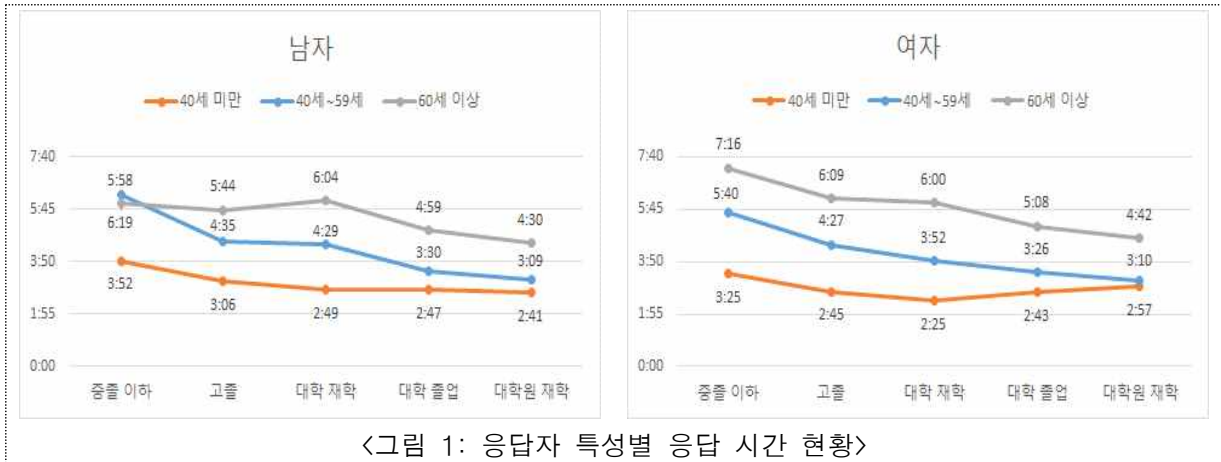
〈표 9: 응답 시간〉

구분	전체	성별		연령			학력				
		남자	여자	40세 미만	40~ 59세	60세 이상	중졸 이하	고졸	대학 재학	대학 졸업	대학원 재학 및 졸업
응답 시간	4분 41초	4분 52초	4분 31초	2분 27초	4분 0초	5분 51초	6분 26초	5분 9초	3분 25초	3분 44초	3분 42초

- (응답자 특성별 응답 시간) 연령대가 높을수록 학력이 낮을수록 응답 소요 시간이 증가함

〈표 10: 응답자 특성별 응답 시간〉

성별	연령	학력				
		중졸 이하	고졸	대학 재학	대학 졸업	대학원재학 및 졸업
남자	40세 미만	3분 52초	3분 6초	2분 49초	2분 47초	2분 41초
	40세~59세	6분 19초	4분 35초	4분 29초	3분 30초	3분 9초
	60세 이상	5분 58초	5분 44초	6분 4초	4분 59초	4분 30초
여자	40세 미만	3분 25초	2분 45초	2분 25초	2분 43초	2분 57초
	40세~59세	5분 40초	4분 27초	3분 52초	3분 26초	3분 10초
	60세 이상	7분 16초	6분 9초	6분 0초	5분 8초	4분 42초



○ (응답자 특성) 4차 모바일웹 조사 진행에도 3·4차 평가 응답한 응답자 그룹의 인구학적 특성은 대체로 유사($\pm 2\%$ 내외 차이)한 반면, 3차 대비 진료분야는 8%p 차이가 있음

〈표 11: 응답자 특성(1~4차 추이)〉

(단위: 명, %, %p)

구 분		4차('23년)		3차('21년)		2차('19년)		1차('17년)		비교
		응답자 수	비율(A)	응답자 수	비율(B)	응답자 수	비율	응답자 수	비율	(A-B)
전 체		64,246	100.0	58,297	100.0	23,935	100.0	14,980	100.0	—
성별	남성	31,950	49.7	29,754	51.0	11,605	48.5	7,480	49.9	1.3▼
	여성	32,296	50.3	28,543	49.0	12,330	51.5	7,500	50.1	1.3△
연령	40세 미만	9,783	15.2	9,189	15.8	4,122	17.2	2,653	17.7	0.6▼
	40~60세 미만	21,817	34.0	20,075	34.4	7,830	32.7	5,114	34.1	0.4▼
	60세 이상	32,646	50.8	29,033	49.8	11,983	50.1	7,213	48.2	1.0△
진료 분야	내과계	30,682	47.8	23,188	39.8	9,429	39.4	5,362	35.8	8.0△
	외과계 및 기타	33,564	52.2	35,109	60.2	14,506	60.6	9,618	64.2	8.0▼
입원 경로	응급실 경유	23,490	36.6	21,410	36.7	9,506	39.7	5,739	38.3	0.1▼
	응급실 미경유	40,756	63.4	36,740	63.0	14,357	60.0	9,203	61.4	0.4△
	모름/응답거절	—	—	147	0.3	72	0.3	38	0.3	—
주관적 건강 상태	매우 좋다	8,605	13.4	10,771	18.5	4,117	17.2	2,741	18.3	5.1▼
	좋다	20,342	31.7	16,266	27.9	6,208	25.9	4,084	27.3	3.8△
	보통이다	25,635	39.9	23,366	40.0	9,892	41.2	5,862	39.1	0.1▼
	나쁘다	8,183	12.7	5,981	10.3	2,733	11.4	1,679	11.2	2.4△
	매우 나쁘다	1,481	2.3	1,521	2.6	762	3.2	464	3.1	0.3▼
	응답 거절	—	—	392	0.7	223	0.9	150	1.0	—
학력	중졸 이하	10,263	16.0	13,772	23.6	7,058	29.5	4,321	28.8	7.6▼
	고졸	26,248	40.8	22,490	38.6	8,492	35.4	5,411	36.1	2.2△
	대학 재학	1,593	2.5	2,265	3.9	764	3.2	516	3.4	1.4▼
	대학 졸업	21,961	34.2	16,311	28.0	6,215	26.0	3,859	25.8	6.2△
	대학원 재/졸	4,181	6.5	2,699	4.6	1,005	4.2	709	4.7	1.9△
	응답거절	—	—	760	1.3	401	1.7	164	1.1	—

다. 신뢰도

- (설문문항의 신뢰도) 1~3차와 동일하게 매우 높은 수준
- (표본조사의 정확성) 1~3차와 동일하게 신뢰할 수 있음

<표 12: 평가 차수별 신뢰도>

구 분	평가 차수별 신뢰도			
	4차('23년)	3차('21년)	2차('19년)	1차('17년)
조사 응답률	13.6%	14.6%	10.4%	10.7%
설문문항 신뢰도 ¹⁾ (Cronbach's alpha)	0.969	0.941	0.943	0.948
표본조사 정확성 ²⁾ (상대표준오차)	평균 2.11%	평균 1.99%	평균 1.94%	평균 1.81%

주 1) 설문문항에 대한 응답의 일관성 측정 척도, 크론바흐 알파계수는 0~1의 값을 가지며 0.8 이상인 경우 신뢰성이 높다 할 수 있음^①

2) 확률추출법에 의해 산출된 통계량으로 모집단을 추정하는 경우 추정량의 신뢰성을 측정하는 척도로서 30%미만인 경우 신뢰할 수 있음^②

II. 평가 결과

1. 평가 결과 요약

◆ 전체 평가 결과

- (종합점수) 82.44점, 3차 전화 조사방법의 점수(82.46점)와 유사한 수준
- (영역점수) 6개 영역 모두 평균 80점 이상 달성
 - 간호사영역이 가장 높고, 환자권리보장영역이 가장 낮음

◆ 평가 도입 시점에 따른 평가 결과

- (종합점수) 1차부터 참여한 기존 대상기관^(91개소)은 85.34점으로 4차(82.44점) 대비 높음^(29점)
- (영역점수) 1차부터 참여한 기존 대상기관^(91개소)은 6개 영역에서 4차^(373개소)의 점수보다 높음^(26~37점)

○ 종합점수 및 6개 영역별 점수 결과

<표 13: 종합점수 및 6개 영역별 점수 결과>

(단위: 점)

구 분		4차('23년)	3차('21년)	2차('19년)	1차('17년)
		373개소 ^{주)} 64,246명	359개소 58,258명	154개소 23,924명	95개소 14,970명
종합 점수		82.44	82.46	82.72	83.94
평가 영역	간호사 영역	85.03	86.38	86.11	88.81
	의사 영역	81.11	81.72	81.56	82.29
	투약 및 치료과정	83.06	82.30	82.79	82.29
	병원 환경	81.15	82.82	82.57	84.07
	환자권리보장	80.02	78.77	80.23	82.80
	전반적 평가	83.83	82.26	82.47	83.16

주) 평가대상기관 중 1개소는 폐업으로 인한 조사 미참여로 제외
결과분석을 위한 유효표본 수가 부족(기관별 조사완료자 50명 미만)한 기관 31개소는 평가 결과 공개 제외

① SAS 에반젤리스트, Enterprise Guide 손쉽게 따라하는 SAS 가이드 분석편(자유아카데미, 2015).

② 유경준 통계청장, 2016년 자체통계품질진단 매뉴얼 조사통계부문(통계청 품질관리과, 2016).

2. 전체 평가 결과

【분석 방법】

- ▶ (분석 대상) 평가대상자 64,246명 응답결과
 - 제외기준(Q1-2.5×IQR 이외)에 따라 이상치 없음
 - ※ 4차(-2.725점) 제외 없음, 3차(10.025점 미만) 39명 제외, 2차(9.69점 미만) 11명 제외, 1차(10.17점 미만) 10명 제외
- ▶ (분석 방법) 평가점수의 평균·표준편차 등 기초통계량 산출
 - 응답결과가 제시된 응답척도에 해당하지 않는 경우 결측(Missing) 처리
- ▶ (평가 점수) 문항별 응답 결과의 선형화 점수 부여방식을 통한 통계량 산출
 - (문항점수) 문항별 응답척도에 따른 선형화 점수 산출
 - (영역점수) 평가영역 해당 문항 점수의 산술평균
 - (종합점수) 전체 설문문항(Q1~Q21) 점수의 산술평균
 - ※ 응답척도(4점/2점/11점)에 따른 선형화 점수(0-33-67-100점/100-0점/0-10...90-100점)

가. 종합점수 및 영역점수

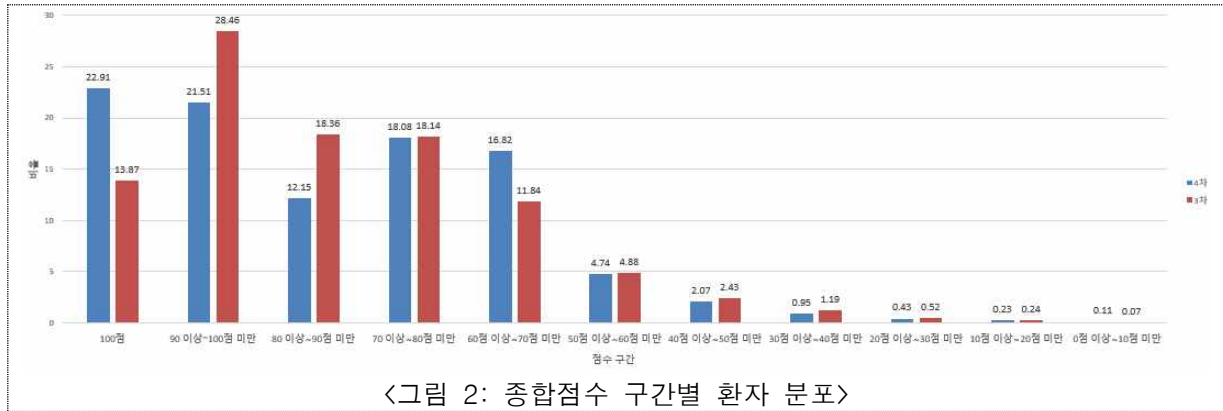
- (종합점수) 82.44점 ※ (3차) 82.46점, (2차) 82.72점, (1차) 83.94점
 - 3차^(82.46점)와 0.02점 차이로 유사한 수준을 보임
 - 100점 응답 비율은 22.91%^(14,712명)로 3차 대비 9.04%p 상승하였으며, 90점 이상 누적 응답 비율은 44.42%^(28,529명)로 3차^(42.33%)보다 약간 높아짐(2.09%p↑)
 - 70점 이상 응답자 누적 비율은 74.65%로 3차^(78.83%)보다 약간 낮아짐(4.18%p↓)

〈표 14: 종합점수 구간별 평가대상자 분포〉

(단위: 명, %, %p)

점수구간	4차('23년)				3차('21년)		
	환자수	비율(A)	누적비율	비교(A-B)	환자수 ^{주)}	비율(B)	누적비율
전 체	64,246	100.00	100.00	-	58,297	100.00	100.00
100점	14,712	22.91	22.91	9.04△	8,086	13.87	13.87
90 이상 ~ 100점 미만	13,817	21.51	44.42	6.95▼	16,593	28.46	42.33
80 이상 ~ 90점 미만	7,807	12.15	56.57	6.21▼	10,703	18.36	60.69
70 이상 ~ 80점 미만	11,618	18.08	74.65	0.06▼	10,575	18.14	78.83
60점 이상 ~ 70점 미만	10,808	16.82	91.47	4.98△	6,900	11.84	90.67
50점 이상 ~ 60점 미만	3,046	4.74	96.21	0.14▼	2,847	4.88	95.55
40점 이상 ~ 50점 미만	1,329	2.07	98.28	0.36▼	1,414	2.43	97.98
30점 이상 ~ 40점 미만	608	0.95	99.23	0.24▼	693	1.19	99.17
20점 이상 ~ 30점 미만	279	0.43	99.66	0.09▼	306	0.52	99.69
10점 이상 ~ 20점 미만	148	0.23	99.89	0.01▼	142	0.24	99.93
0점 이상 ~ 10점 미만	74	0.11	100.00	0.04△	38	0.07	100.00

주) 이상치 제외(Q1-2.5×IQR 이외, 종합점수 10.025점 미만)하기 전, 전체 응답완료 환자 수



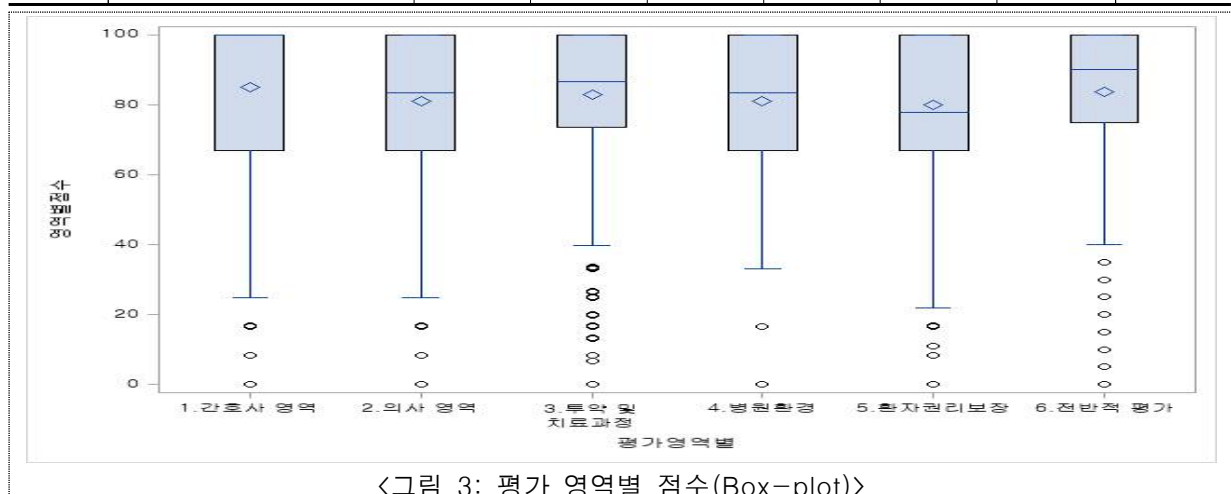
○ (영역점수) 6개 영역 모두 80점 이상 달성함

- 영역별 평균점수는 간호사 영역^(85.03점) > 전반적 평가^(83.83점) > 투약 및 치료과정^(83.06점) > 병원 환경^(81.15점) > 의사 영역^(81.11점) > 환자권리보장^(80.02점) 순임
- 3차 대비 간호사 영역, 의사 영역, 병원 환경 등 3개 영역은 낮아진 반면^(0.61~1.67점), 투약 및 치료과정, 환자권리보장, 전반적 평가 영역 등 3개 영역은 높아짐^(0.76점~1.57점)

〈표 15: 종합점수 및 6개 영역별 점수〉

(단위: 점)

구 분		4차('23년)					3차('21년)	비교(A-B)
		평균(A)	표준편차	Q1	중앙값	Q3	평균(B)	
종합 점수		82.44	16.86	69.90	85.68	98.95	82.46	0.02▼
평가영역별	간호사 영역	85.03	18.18	67.00	100.00	100.00	86.38	1.35▼
	의사 영역	81.11	19.86	67.00	83.50	100.00	81.72	0.61▼
	투약 및 치료과정	83.06	18.57	73.60	86.80	100.00	82.30	0.76△
	병원 환경	81.15	20.00	67.00	83.50	100.00	82.82	1.67▼
	환자권리보장	80.02	19.08	67.00	78.00	100.00	78.77	1.25△
	전반적 평가	83.83	20.81	75.00	90.00	100.00	82.26	1.57△



- (문항점수) 21개 문항별 평균 최고 94.49점 ~ 최저 75.02점 수준
 - (최고문항) [Q13] 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공^(94.49점)
 - (최저문항) [Q7] 의사와 만나 이야기할 기회^(75.02점)

〈표 16: 평가문항별 점수〉

(단위: 점)

구 분	4차('23년)					3차 (2년 평균 (B))	비교 (A-B)
	평균 (A)	표준 편차	Q1	중앙 값	Q3		
종합 점수	82.44	16.86	69.90	85.68	98.95	82.46	0.02▼
1. 간호사 영역							
Q1. 존중/예의	86.72	19.23	67.00	100.00	100.00	86.87	0.15▼
Q2. 경청	85.16	19.51	67.00	100.00	100.00	87.04	1.88▼
Q3. 병원생활 설명	83.43	20.42	67.00	100.00	100.00	84.90	1.47▼
Q4. 도움요구 처리노력	84.81	19.72	67.00	100.00	100.00	86.76	1.95▼
2. 의사 영역							
Q5. 존중/예의	85.88	19.51	67.00	100.00	100.00	88.08	2.20▼
Q6. 경청	85.16	20.16	67.00	100.00	100.00	87.35	2.19▼
Q7. 의사와 만나 이야기할 기회	75.02	25.53	67.00	67.00	100.00	74.18	0.84△
Q8. 회진시간 관련 정보 제공	78.38	24.61	67.00	67.00	100.00	77.25	1.13△
3. 투약 및 치료과정							
Q9. 투약·처치관련 이유 설명	81.63	21.52	67.00	100.00	100.00	81.01	0.62△
Q10. 투약·처치관련 부작용 설명	79.48	23.47	67.00	67.00	100.00	79.09	0.39△
Q11. 통증조절 노력	82.17	20.51	67.00	100.00	100.00	80.35	1.82△
Q12. 위로와 공감	77.91	23.57	67.00	67.00	100.00	77.77	0.14△
Q13. 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공	94.49	22.82	100.00	100.00	100.00	92.68	1.81△
4. 병원 환경							
Q14. 깨끗한 환경	80.77	21.11	67.00	67.00	100.00	82.16	1.39▼
Q15. 안전한 환경	81.53	20.35	67.00	67.00	100.00	83.50	1.97▼
5. 환자권리보장							
Q16. 공평한 대우	83.11	19.03	67.00	100.00	100.00	85.22	2.11▼
Q17. 불만제기 용이성	76.39	24.18	67.00	67.00	100.00	67.35	9.04△
Q18. 치료결정과정 참여기회	78.27	22.04	67.00	67.00	100.00	77.02	1.25△
Q19. 수치감 관련 배려	81.42	21.16	67.00	100.00	100.00	74.29	7.13△
6. 전반적 평가							
Q20. 입원경험 종합평가	85.22	19.32	80.00	90.00	100.00	83.49	1.73△
Q21. 타인추천여부	82.45	23.55	70.00	90.00	100.00	81.05	1.40△

나. 평가 도입 시점에 따른 평가 결과

【분석 방법】

- ▶ (1차 평가) 상급종합병원 및 500병상 이상 종합병원 95개소(상급종합 42개소, 종합 53개소)
- ▶ (2차 평가) 상급종합병원 및 300병상 이상 종합병원 154개소(상급종합 42개소, 종합 112개소)
- ▶ (3차 평가) 상급종합병원 및 전체 종합병원 352개소*(상급종합 45개소, 종합 307개소)
※ 평가대상기관 359개소 중 7개소 제외(평가대상자 미추출로 조사 불가능한 코로나19 전담 병원)
- ▶ (4차 평가) 상급종합병원 및 전체 종합병원 373개소*(상급종합 45개소, 종합 328개소)
- 기존(1·2·3차) 대상기관 352개소(상급종합 45개소, 종합 307개소) 및 신규(4차) 대상기관 23개소
※ 평가대상기관 중 1개소 폐업으로 인한 조사 미참여로 제외

○ (종합점수) 1차 평가부터 참여한 기존 대상기관(91개소)은 85.34점으로 4차(82.44점) 대비 2.9점 높음

※ 1차부터 참여한 91개소 기준, (1차) 83.94점, (2차) 83.45점, (3차) 84.53점, (4차) 85.34점

○ (영역점수) 1차부터 참여한 기존 대상기관(91개소)은 6개 영역에서 전체 기관(373개소)의 점수보다 높음(2.6~3.7점)

- 2개를 제외*한 영역에서 평가 참여 횟수가 많을수록 점수가 높음

* 병원 환경, 전반적 평가

〈표 17: 평가 도입 시점에 따른 종합 및 평가영역 점수〉

(단위: 개소, 명, 점)

구 분		4차(' 23년)					3차 (' 21년)	2차 (' 19년)	1차 (' 17년)
		전체	기 준			신규 ⁴⁾			
			1차~ ¹⁾	2차~ ²⁾	3차~ ³⁾				
기관 수		373	91	63	196	23	359	154	95
환자 수		64,246	25,500	11,214	24,855	2,677	58,258	23,924	14,970
종합 점수 평균(표준편차)		82.44 (16.86)	85.34 (15.71)	81.98 (16.88)	80.01 (17.42)	79.30 (17.68)	82.46 (16.25)	82.72 (16.42)	83.94 (15.98)
평가 영역 (평균 편차)	간호사 영역	85.03 (18.18)	88.03 (16.62)	84.39 (18.42)	82.61 (19.00)	81.60 (19.26)	86.38 (18.13)	86.11 (18.76)	88.81 (16.66)
	의사 영역	81.11 (19.86)	83.68 (18.88)	80.84 (19.82)	78.97 (20.44)	77.64 (20.61)	81.72 (19.57)	81.56 (20.11)	82.29 (20.10)
	투약 및 치료과정	83.06 (18.57)	85.95 (17.06)	82.65 (18.54)	80.68 (19.45)	79.31 (20.15)	82.30 (19.04)	82.79 (19.20)	82.29 (19.93)
	병원 환경	81.15 (20.00)	84.17 (18.90)	80.60 (20.16)	78.39 (20.61)	80.31 (19.84)	82.82 (20.35)	82.57 (20.76)	84.07 (20.56)
	환자권리 보장	80.02 (19.08)	82.72 (18.54)	79.51 (18.98)	77.81 (19.28)	77.08 (19.35)	78.77 (20.59)	80.23 (20.41)	82.80 (19.29)
	전반적 평가	83.83 (20.81)	87.49 (17.92)	83.36 (21.04)	80.61 (22.57)	80.89 (22.72)	82.26 (20.67)	82.47 (20.28)	83.16 (19.62)

주 1), 2), 3) 1차, 2차, 3차 평가부터 참여한 기관

4) 4차 신규 종합병원 기관(19개소) 및 3차 대상기관 중 미평가 기관(코로나19 전담병원 4개소)

- (문항점수) 1차 평가부터 참여한 기존 대상기관(91개소)은 모든 문항에서 전체 기관(373개소)의 점수보다 높음
- 3개를 제외*한 문항에서 평가 참여 횟수가 많을수록 점수가 높음
- * [Q14] 깨끗한 환경, [Q15] 안전한 환경, [Q21] 타인추천여부

〈표 18: 평가 도입 시점에 따른 평가문항 평균 점수〉

(단위: 점)

구 분	4차('23년)					3차 (21년)	2차 (19년)	1차 (17년)
	전체	기존			신규 ⁴⁾			
		1차 ¹⁾	2차 ²⁾	3차 ³⁾				
종합 점수	82.44	85.34	81.98	80.01	79.30	82.46	82.72	83.94
1. 간호사 영역								
Q1. 존중/예의	86.72	89.50	86.21	84.41	83.96	86.87	86.42	89.86
Q2. 경청	85.16	88.12	84.51	82.81	81.67	87.04	86.75	89.30
Q3. 병원생활 설명	83.43	86.75	82.78	80.74	79.51	84.90	84.89	87.28
Q4. 도움요구 처리노력	84.81	87.76	84.07	82.51	81.27	86.76	86.52	88.91
2. 의사 영역								
Q5. 존중/예의	85.88	88.10	85.44	84.04	83.64	88.08	87.81	88.82
Q6. 경청	85.16	87.42	84.69	83.30	82.78	87.35	87.44	88.78
Q7. 의사와 만나 이야기할 기회	75.02	76.74	74.97	73.68	71.27	74.18	74.37	74.63
Q8. 회진시간 관련 정보 제공	78.38	82.45	78.26	74.86	72.88	77.25	76.60	76.96
3. 투약 및 치료과정								
Q9. 투약·처치관련 이유설명	81.63	84.81	81.18	78.99	77.68	81.01	80.86	82.97
Q10. 투약·처치관련 부작용 설명	79.48	83.16	79.00	76.42	74.82	79.09	79.14	81.63
Q11. 통증조절 노력	82.17	84.73	81.73	80.13	78.99	80.35	82.54	84.11
Q12. 위로와 공감	77.91	80.82	77.50	75.55	73.90	77.77	78.41	78.23
Q13. 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공	94.49	96.55	94.27	92.78	91.60	92.68	93.22	84.91
4. 병원 환경								
Q14. 깨끗한 환경	80.77	83.78	80.24	77.97	80.33	82.16	81.76	83.11
Q15. 안전한 환경	81.53	84.56	80.97	78.81	80.28	83.50	83.42	85.10
5. 환자권리보장								
Q16. 공평한 대우	83.11	85.85	82.61	80.79	80.68	85.22	85.20	87.64
Q17. 불만제기 용이성	76.39	79.68	75.75	73.81	72.23	67.35	71.58	72.96
Q18. 치료결정과정 참여기회	78.27	80.68	77.98	76.26	75.08	77.02	77.52	79.70
Q19. 수치감 관련 배려	81.42	84.05	80.70	79.35	77.99	74.29	80.36	84.80
6. 전반적 평가								
Q20. 입원경험 종합평가	85.22	88.30	84.81	82.53	82.50	83.49	83.23	83.80
Q21. 타인추천여부	82.45	86.67	81.92	78.69	79.29	81.05	81.72	82.62

주 1), 2), 3) 1차, 2차, 3차 평가부터 참여한 기관

4) 4차 신규 종합병원 기관(19개소) 및 3차 대상기관 중 미평가 기관(코로나19 전담병원 4개소)

다. 요양기관 종별 평가 점수

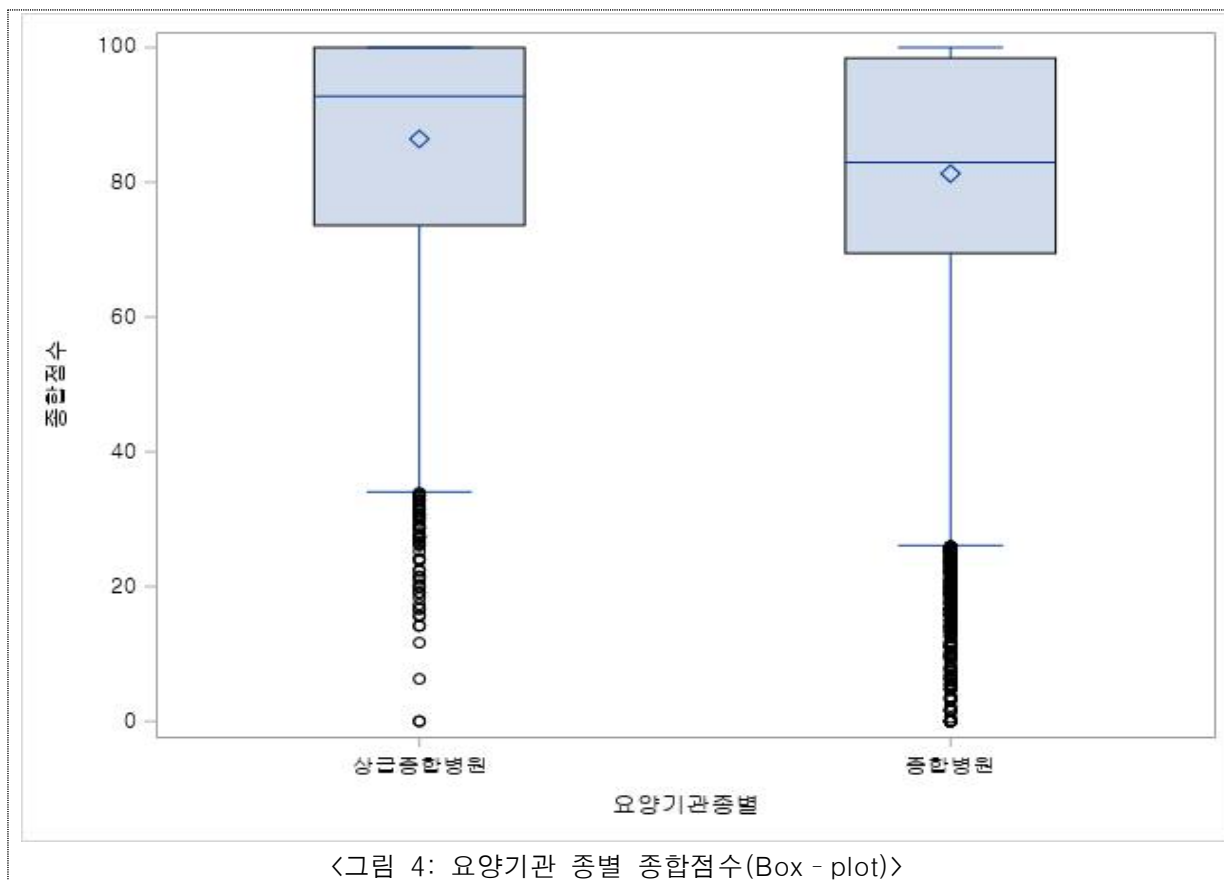
- (종합점수) 상급종합병원(86.43점)이 종합병원(81.28점)보다 높게 나타남
 - 상급종합병원은 4차 평가 모두 참여하였고, 종합병원은 병상규모에 따라 순차적으로 1~4차 평가에 참여함에 따라 종별 구분에 따른 평가 결과의 단순 비교는 어려움

〈표 19: 요양기관 종별 종합점수〉

(단위: 개소, 명, 점)

구 분	4차('23년)							3차('21년)	비교(A-B)
	기관수	환자수	평균(A)	표준편차	Q1	중앙값	Q3	평균(B)	
전 체	373 ^{주)}	64,246	82.44	16.86	69.90	85.68	98.95	82.46	0.02▼
상급종합	45	14,500	86.43	14.96	73.59	92.76	100.00	85.28	1.15△
종합병원	328	49,746	81.28	17.20	69.45	82.95	98.43	81.78	0.50▼

주) 평가대상기관 전체 374개소 중 폐업기관 1개소 제외



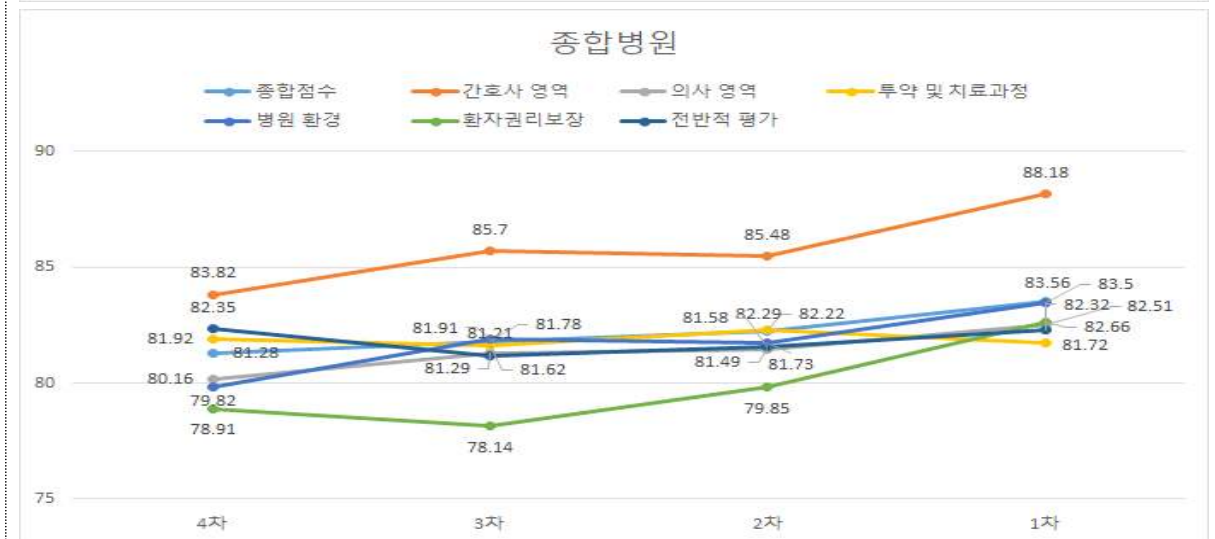
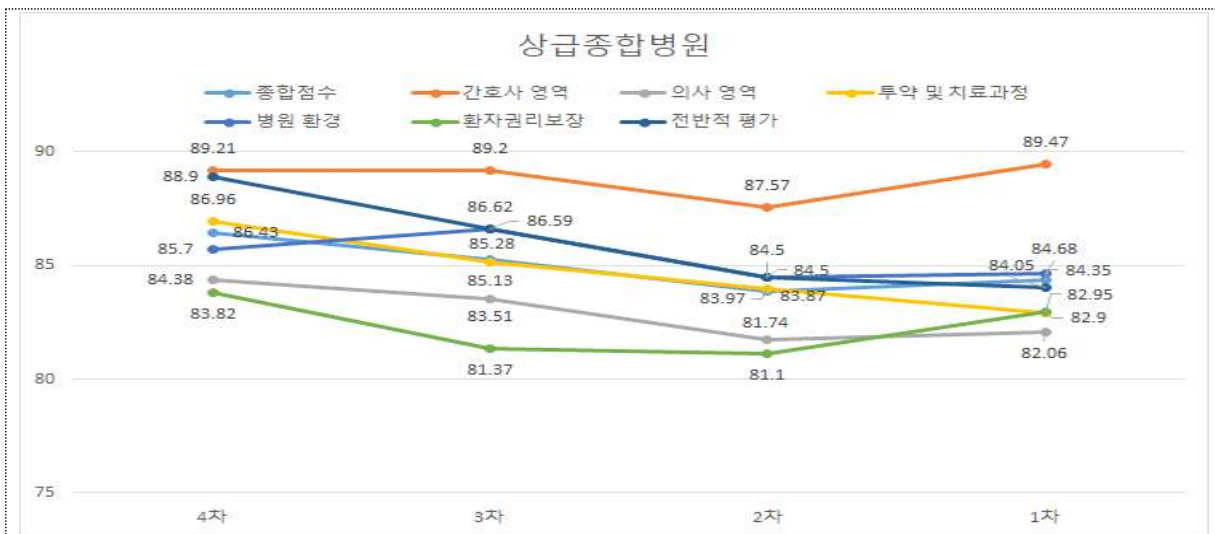
○ 영역점수

- (상급종합병원) 간호사영역을 제외한 5개 영역에서 증가 추세임
- (종합병원) 투약 및 치료과정 전반적 평가 영역을 제외한 4개 영역에서 감소 추세임

〈표 20: 영양기관 종별 종합점수 및 6개 영역별 점수〉

(단위: 점)

요양기관 종별		상급종합				종합병원			
평가차수		4차 (45개소)	3차 (45개소)	2차 (42개소)	1차 (42개소)	4차 (328개소)	3차 (307개소)	2차 (112개소)	1차 (53개소)
평가 영역	종합점수	86.43	85.28	83.87	84.35	81.28	81.78	82.22	83.56
	간호사 영역	89.21	89.20	87.57	89.47	83.82	85.70	85.48	88.18
	의사 영역	84.38	83.51	81.74	82.06	80.16	81.29	81.49	82.51
	투약 및 치료과정	86.96	85.13	83.97	82.90	81.92	81.62	82.29	81.72
	병원 환경	85.70	86.59	84.50	84.68	79.82	81.91	81.73	83.50
	환자권리보장	83.82	81.37	81.10	82.95	78.91	78.14	79.85	82.66
전반적 평가		88.90	86.62	84.50	84.05	82.35	81.21	81.58	82.32



〈그림 5: 영양기관 종별 종합점수 및 6개 영역별 점수〉

- (문항점수) 모든 문항에서 상급종합병원이 종합병원에 비해 평균 점수가 높음
 - 최소 2.61점(Q7. 의사와 만나 이야기할 기회), 최대 7.60점(Q21. 타인 추천여부)

〈표 21: 요양기관 종별 평가문항별 점수

(단위: 점)

구 분	전 체 (64,246명)	상급종합(A) (14,500명)	종합병원(B) (49,746명)	비교 (A-B)
종합 점수	82.44	86.43	81.28	5.15
1. 간호사 영역				
Q1. 존중/예의	86.72	90.58	85.60	4.98
Q2. 경청	85.16	89.30	83.96	5.34
Q3. 병원생활 설명	83.43	88.09	82.07	6.02
Q4. 도움요구 처리노력	84.81	88.88	83.63	5.25
2. 의사 영역				
Q5. 존중/예의	85.88	88.88	85.00	3.88
Q6. 경청	85.16	88.20	84.27	3.93
Q7. 의사와 만나 이야기할 기회	75.02	77.04	74.43	2.61
Q8. 회진시간 관련 정보 제공	78.38	83.39	76.92	6.47
3. 투약 및 치료과정				
Q9. 투약 · 처치관련 이유 설명	81.63	86.02	80.35	5.67
Q10. 투약 · 처치관련 부작용 설명	79.48	84.39	78.05	6.34
Q11. 통증조절 노력	82.17	85.85	81.12	4.73
Q12. 위로와 공감	77.91	81.60	76.84	4.76
Q13. 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공	94.49	97.21	93.69	3.52
4. 병원 환경				
Q14. 깨끗한 환경	80.77	85.28	79.45	5.83
Q15. 안전한 환경	81.53	86.12	80.19	5.93
5. 환자권리보장				
Q16. 공평한 대우	83.11	86.97	81.99	4.98
Q17. 불만제기 용이성	76.39	80.84	75.12	5.72
Q18. 치료결정과정 참여기회	78.27	81.62	77.29	4.33
Q19. 수치감 관련 배려	81.42	85.18	80.30	4.88
6. 전반적 평가				
Q20. 입원경험 종합평가	85.22	89.48	83.98	5.50
Q21. 타인추천여부	82.45	88.33	80.73	7.60

라. 지역별 평가 점수

○ 지역별 평가대상 현황

- (환자 구성) 경상 지역이 27.7%로 가장 높고, 경인(25.3%), 서울(19.7%), 전라(13.5%), 충청(9.6%), 강원(2.6%), 제주(1.6%) 지역 순임
- (요양기관 구성) 지역별 평가대상기관 비율은 대상자 구성과 유사하며, 상급종합병원의 비율이 높은 지역은 서울, 경상, 경인 순임

〈표 22: 지역별 환자 및 기관 구성〉

(단위: 명, %, 개소, 점)

구 분	평가대상자		평가대상기관				종합점수			
			상급종합		종합병원		전체	상급종합(A)	종합병원(B)	비교(A-B)
전 체	64,246	(100.0)	45	(100.0)	328	(100.0)	82.44	86.43	81.28	5.15△
서 울	12,640	(19.7)	14	(31.1)	42	(12.8)	84.51	86.70	83.04	3.66△
경 인	16,230	(25.3)	8	(17.8)	84	(25.6)	82.90	87.24	82.03	5.21△
충 청	6,188	(9.6)	4	(8.9)	34	(10.4)	81.92	87.84	80.45	7.39△
전 라	8,667	(13.5)	5	(11.1)	59	(18.0)	79.17	82.21	78.60	3.61△
경 상	17,821	(27.7)	12	(26.7)	90	(27.4)	82.77	87.04	81.67	5.37△
강 원	1,649	(2.6)	2	(4.4)	13	(4.0)	79.61	82.89	78.28	4.61△
제 주	1,051	(1.6)	—	—	6	(1.8)	79.49	—	79.49	—

○ 종합점수: 서울 > 경인 > 경상 > 그 외 지역 순임

○ 영역점수

- 서울, 경인, 경상 지역은 6개 영역별 점수가 모두 80점 이상임
- 충청, 전라, 강원, 제주 지역의 경우 6개 영역별 전체 평균점수 보다 낮음
- * 지역별로 요양기관 종별에 따른 기관 분포가 상이하기 때문에 평가 결과의 단순 비교는 어려움

〈표 23: 지역별 평가 점수〉

(단위: 점)

지역	기관수			종합점수	간호사영역	의사영역	투약및치료과정	병원환경	환자권리보장	전반적평가
	계	상급종합	종합병원							
전체	373	45	328	82.44	85.03	81.11	83.06	81.15	80.02	83.83
서울	56	14	42	84.51△	87.26△	82.60△	85.02△	83.80△	82.03△	86.48△
경인	92	8	84	82.90△	85.50△	81.39△	83.39△	82.56△	80.33△	84.26△
충청	38	4	34	81.92▼	84.78▼	80.40▼	82.57▼	80.67▼	79.72▼	82.72▼
전라	64	5	59	79.17▼	81.84▼	78.38▼	80.14▼	75.94▼	76.78▼	80.39▼
경상	102	12	90	82.77△	85.05△	81.76△	83.33△	81.40△	80.44△	84.16△
강원	15	2	13	79.61▼	82.47▼	78.52▼	80.63▼	76.28▼	77.33▼	80.66▼
제주	6	—	6	79.49▼	82.69▼	78.52▼	80.59▼	76.61▼	76.87▼	79.66▼

주) 영역별 전체 평균보다 높은 경우(△), 낮은 경우(▼)

3. 요양기관별 평가 결과

【분석 방법】

▶ (분석 대상) 상급종합병원 및 종합병원 전체, 342개소*(63,328명)

* 대상기관 373개소(64,246명) 중 31개소(918명) 제외(완료표본 수 부족(50건 미만)으로 통계적 대표성을 고려했을 때 평가 결과 산출이 어려움)

** 환자구성 16개 그룹별 응답자가 없는 그룹(빈칸)이 발생한 기관은 72개소로 3차와 동일하게 분석대상에 포함하여 분포보정

◆ 조사전문업체 의견 및 자문 결과

○ 유효 표본(50건)이 확보되지 않은 기관은 통계적 대표성을 고려하여 요양기관별 평가 제외

▶ (분석방법) 오버표본 허용을 고려하여 가중치 적용 및 환자구성 분포보정 후 점수 산출

· (1단계 가중치 적용) 모바일웹 조사방법 특성 상 오버표본을 허용함에 따라 모집단의 분포를 완료 표본의 분포에 적용

· (2단계 환자구성 분포보정) 요양기관별(342개소) 환자구성(63,328명)을 감안하여 4개 보정변수(성별, 연령, 응급실 이용여부, 주관적 건강상태)를 활용한 환자구성 분포보정

※ 「붙임 1. 환자구성 분포보정 방법」 참조

가. 종합점수

○ (종합점수) 평균 81.36점 ※ (3차) 81.49점 대비 0.13점 감소

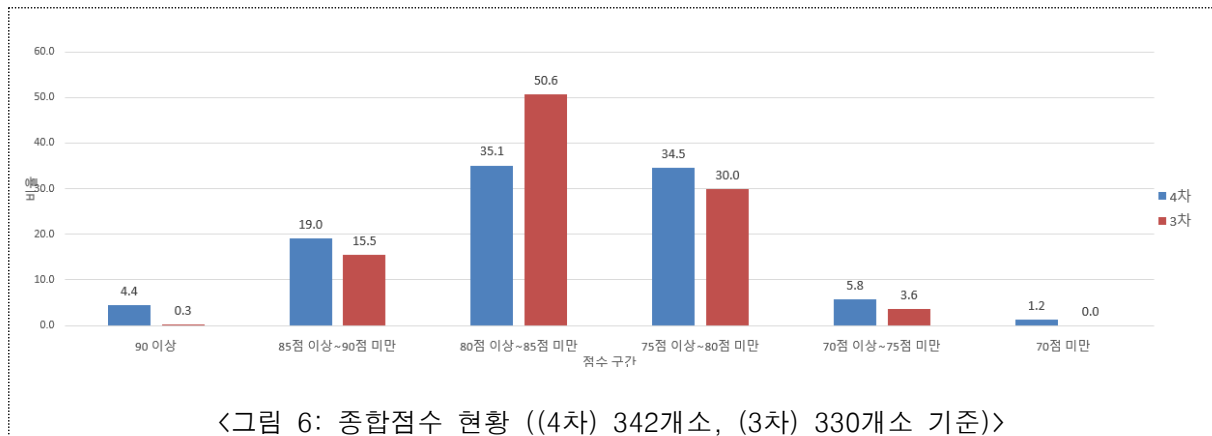
- 80점 이상~85점 미만 기관은 120개소로 3차 대비 15.5%p 감소

- 70점 미만 기관은 4개소 발생

〈표 24: 종합점수 구간별 기관 수 현황〉

(단위: 개소, %, %p)

점수구간	4차('23년)			3차('21년)			비교 (A-B)
	기관수	비율(A)	누적비율	기관수	비율(B)	누적비율	
전 체	342	100.0	—	330	100.0	—	—
90점 이상	15	4.4	4.4	1	0.3	0.3	4.1△
85점 이상~ 90점 미만	65	19.0	23.4	51	15.5	15.8	3.5△
80점 이상~ 85점 미만	120	35.1	58.5	167	50.6	66.4	15.5▼
75점 이상~ 80점 미만	118	34.5	93.0	99	30.0	96.4	4.5△
70점 이상~ 75점 미만	20	5.8	98.8	12	3.6	100.0	2.2△
70점 미만	4	1.2	100.0	—	—	—	1.2△



나. 영역점수

○ 기관별 6개 영역 보정점수 84.07~78.78점

- 간호사 영역(84.07점)이 가장 높고, 환자권리보장 영역(78.78점)이 가장 낮음

※ 3차 대비 간호사영역 2점 감소, 환자권리보장 3.11점 증가

〈표 25: 요양기관 평가영역별 보정 후 점수〉

(단위: 점)

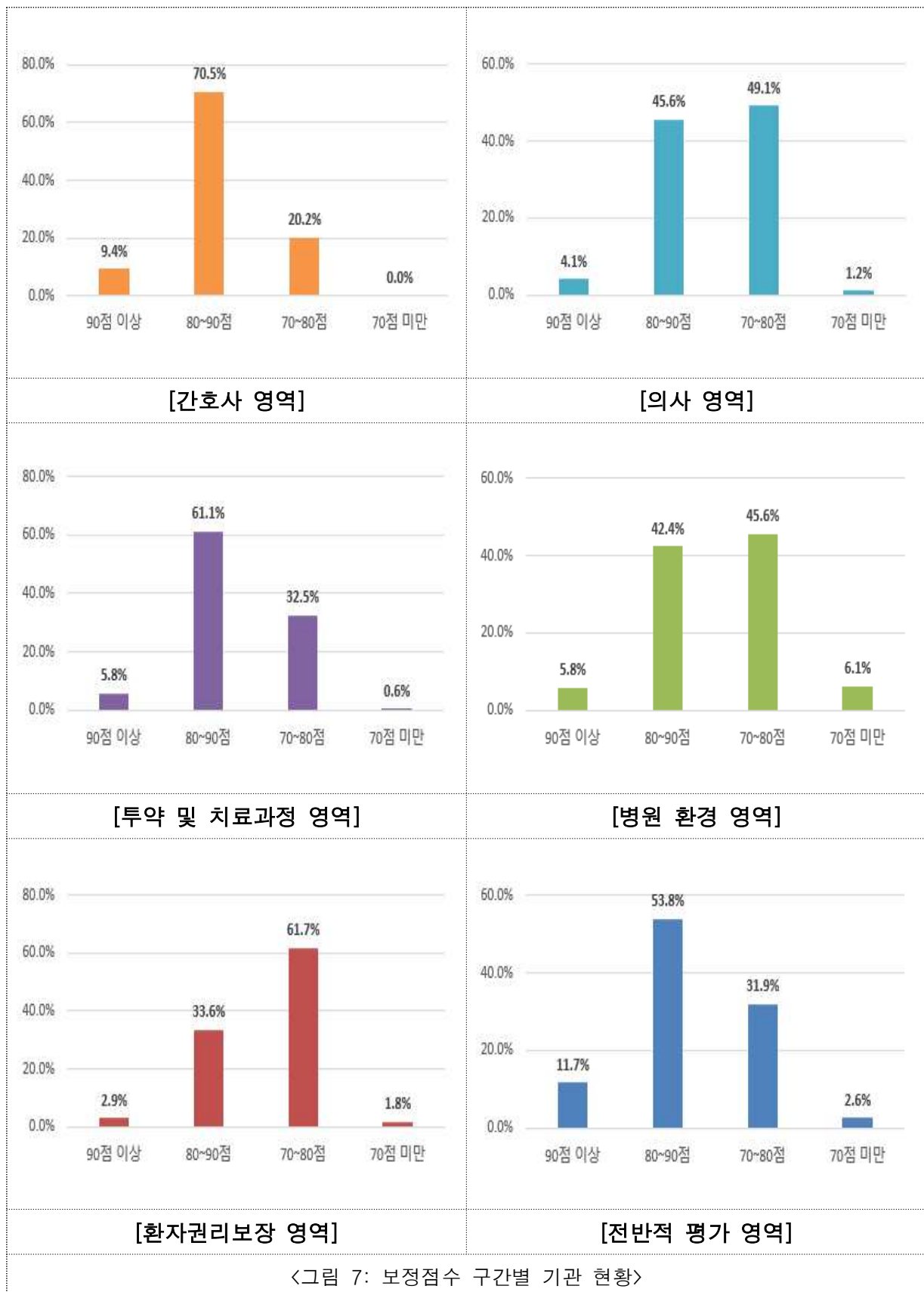
구 분	4차('23년)							3차('22년)	비교 (A-B)
	평균(A)	표준편차	최솟값	최댓값	Q1	중앙값	Q3	평균(B)	
간호사 영역	84.07	4.70	70.97	96.11	80.84	83.55	87.46	86.07	2.00▼
의사 영역	80.32	4.86	64.04	95.25	76.70	79.96	83.51	81.55	1.23▼
투약 및 치료과정	82.20	4.72	65.98	95.80	78.94	81.76	85.35	81.94	0.26△
병원 환경	79.83	6.58	55.09	96.05	75.54	79.68	84.74	82.37	2.54▼
환자권리보장	78.78	4.92	66.47	94.07	75.31	77.99	82.05	75.67	3.11△
전반적 평가	82.57	6.25	63.15	97.05	78.23	82.87	87.33	81.86	0.71△

○ (점수구간별 기관 현황) 6개 평가영역 중 간호사, 투약 및 치료과정, 전반적 평가 등 3개 영역은 80~90점대에 절반 이상의 기관이 분포하며, 환자 권리보장 영역은 70~80점대 구간에 다수 기관 분포

〈표 26: 점수구간별 기관 현황〉

(단위: 개소, %)

구 분	소 계		평가영역별 점수 구간(이상~ 미만)							
			90점 이상		80~90점		70~80점		70점 미만	
	개소	(비율)	개소	(비율)	개소	(비율)	개소	(비율)	개소	(비율)
간호사 영역	342	(100.0)	32	(9.3)	241	(70.5)	69	(20.2)	0	(0.0)
의사 영역	342	(100.0)	14	(4.1)	156	(45.6)	168	(49.1)	4	(1.2)
투약 및 치료과정	342	(100.0)	20	(5.8)	209	(61.1)	111	(32.5)	2	(0.6)
병원 환경	342	(100.0)	20	(5.8)	145	(42.4)	156	(45.6)	21	(6.2)
환자권리보장	342	(100.0)	10	(2.9)	115	(33.6)	211	(61.7)	6	(1.8)
전반적 평가	342	(100.0)	40	(11.7)	184	(53.8)	109	(31.9)	9	(2.6)



III. 평가 결과 공개(안)

1. 공개대상

- 평가 대상기관 342개소(63,328명)
 - 평가대상기관 전체 373개소 중 평가결과 공개 제외기준*에 해당하는 31개소의 평가결과는 개별기관 정보 제공 및 국가단위 현황 분석 시 활용

◆ 분과위원회 논의 결과('24.6.)

- 대상기관 373개소(64,246명) 중 31개소(918명) 제외
- 완료표본 수 부족(50건 미만)으로 통계적 대표성을 고려했을 때 평가결과 산출이 어려움

2. 공개범위

- 요양기관별 6개 영역 점수 공개
 - 영역별 전체 평균 및 최고 평균을 비교 값으로 제공

3. 공개방법 및 내용

- (국민) 우리 원 홈페이지에 기관별 영역별 평가점수 공개
 - * 건강보험심사평가원 홈페이지(www.hira.or.kr) > 의료정보 > 의료평가정보
- (요양기관) 전체 평가대상 기관
 - (범위) 평가영역 및 문항 점수, 요양종별 및 지역별(소재권역) 평균 점수, 그 외 인구학적 특성별 응답자 분포 등 정보 제공
 - (방법) 서면통보서 및 e-평가시스템(aq.hira.or.kr)으로 평가 결과 제공
 - * e-평가시스템(aq.hira.or.kr) > 평가 결과 > 적정성 평가 > 평가 결과 통보서 > 「평가 결과 통보서 함」
- (정부·유관 단체)
 - 정부 정책 기초자료 활용을 위한 평가 결과 제공
 - 상급종합병원 지정평가, 의료질평가지원금 산정 등 평가 결과 반영
 - 관련 단체·학회 등에 평가 결과를 제공하여 자율적인 질 향상 유도



<그림 8: 국민 대상 평가결과 공개화면>

(단위: 점)

평가 영역	귀원의 점수	전 체					
		평균	표준편차	최저	최고	중위수	Q1 (제1분위수) / Q3 (제3분위수)
간 호 사		84.07	4.70	70.97	96.11	83.55	80.84 / 87.46
의 사		80.32	4.86	64.04	95.25	79.96	76.70 / 83.51
투약 및 치료과정		82.20	4.72	65.98	95.80	81.76	78.94 / 85.36
병원 환경		79.83	6.58	55.09	96.05	79.68	75.54 / 84.74
환자권리보장		78.78	4.92	66.47	94.07	77.99	75.31 / 82.05
전반적 평가		82.57	6.25	63.15	97.05	82.87	78.23 / 87.33

<그림 9: 요양기관 대상 평가결과 통보서>

◆ 평가 결과 활용

- (요양기관) 평가 결과 및 비교정보 안내를 통한 자발적 의료 질 개선 유도
- (대 국 민) 의료서비스 이용 시 합리적 의사결정을 할 수 있는 의료 질 평가 정보공개로 통한 소비자의 알 권리 신장 및 의료이용 선택권 강화
- (정 부) 정부 보건의료정책 수립 및 개선 등 정책 기초자료로 활용

IV. 향후 추진 계획

1. 4차 평가결과 통보('24. 8월)
2. 4차 평가결과 공개('24. 9월)
3. 이의신청 접수 및 처리('24. 8~11월)



4. 요양기관 질 향상 관리('24. 8월~)

- (상위기관 대상) 질 향상 우수사례 책자 제작 및 배포, 간담회
- (하위기관 대상) 기관별 맞춤형 정보 제공을 통한 의료 질 향상 지원 활동

5. 5차 평가 개선방안 검토 및 추진 계획 수립('24. 하반기)

- 「환자경험 평가도구 개발 및 평가확대 방안 마련 연구용역」 추진('24.5.~11.)
- 평가도구 정비 등 검토

※ 향후 일정은 정책적 환경 및 평가수행 여건에 따라 변경될 수 있음

환자 구성 분포보정 방법

가. 1단계 가중치 적용

- (1) 전체 및 기관의 추출 리스트와 응답 표본의 성, 연령, 진료과 비율 산출
- (2) 추출 리스트와 실제 응답의 응답자 특성 구성 비율에 차이 보정을 위한 가중치 산출(전체, 기관별)
- (3) 보정그룹(16개: 성×연령×응급실 경유×주관적 건강상태)의 응답자 쿼터별 빈도 분포 산출(전체, 기관별)
- (4) 가중치(전체, 기관별)를 적용해서 보정그룹의 빈도 산출

〈 모집단 분포 〉				〈 실제 응답 분포 〉				〈 표준 환자 분포 〉			
성별	연령대	진료과	비율	성별	연령대	진료과	비율	성별	연령대	진료과	비율
남성	40세 미만	내과계	2.2%	남성	40세 미만	내과계	2.4	남성	40세 미만	내과계	2.2%
		외과계 및 기타	3.3%			외과계 및 기타	3.9			외과계 및 기타	3.3%
	40-60세 미만	내과계	6.6%		40-60세 미만	내과계	7.6		40-60세 미만	내과계	6.6%
		외과계 및 기타	6.4%			외과계 및 기타	7.7			외과계 및 기타	6.4%
	60세 이상	내과계	18.1%		60세 이상	내과계	17.0%		60세 이상	내과계	18.1%
		외과계 및 기타	11.9%			외과계 및 기타	12.0%			외과계 및 기타	11.9%
여성	40세 미만	내과계	2.2%	여성	40세 미만	내과계	3.0	여성	40세 미만	내과계	2.2%
		외과계 및 기타	3.9%			외과계 및 기타	5.6			외과계 및 기타	3.9%
	40-60세 미만	내과계	5.4%		40-60세 미만	내과계	6.8		40-60세 미만	내과계	5.4%
		외과계 및 기타	7.3%			외과계 및 기타	9.7			외과계 및 기타	7.3%
	60세 이상	내과계	17.5%		60세 이상	내과계	12.5%		60세 이상	내과계	17.5%
		외과계 및 기타	15.1%			외과계 및 기타	12.0%			외과계 및 기타	15.1%
계				계				계			

↔

분포
차이 발생

↔

보정
가중치
적용

〈그림 10: 모집단 및 실제 응답분포, 표준 환자 분포 비교 예시〉

나. 2단계 환자구성 분포보정

〈 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 대상자의 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')^③
- 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) 전체대상자의 16개 환자그룹 비율 산출 ⇐ α
- (2단계) 해당 기관(150~250명)의 16개 그룹 비율 산출 ⇐ β
- (3단계) 해당 기관의 환자그룹별 가중치($=\alpha/\beta$) 산출
 - (예시) A기관, 남자·65세 미만·주관적 건강상태(좋다)·응급실 이용(Y) 그룹 가중치 산출
 - (1단계) 전체 대상자 중 해당그룹 비율 산출 = 6.68
 - (2단계) A기관, 해당그룹 비율 산출 = 3.42
 - (3단계) A기관, 해당그룹의 가중치 = $6.68/3.42$ ⇐ 1.95

〈표 27: A기관, 그룹별 가중치 산출〉

그룹	성별	연령	주관적 건강상태	응급실 이용여부	전체 대상자 비율 (α)	A기관, 대상자 비율 (β)	A기관, 그룹별 가중치 ($=\alpha/\beta$)
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

③ 가중치 상한 '5': 환자그룹 내 대상자수가 소수일 때 과도한 가중치가 부여되는 경우 평가 결과에 미치는 영향력이 커지므로 이를 방지하기 위해 환자그룹별 가중치 상한선 최대 '5' 적용

(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 × 환자그룹별 가중치(기관별 16개 환자그룹 고유값)

〈표 28: A기관, 1번 문항의 보정점수 산출(환자별 가중치가 적용된 문항점수)〉

환자	해당그룹	Q1 선형화 점수	환자그룹별 가중치	보정점수 산출
㉠	1	100	1.95	195
㉡	2	100	1.10	110
㉢	3	100	5	500
㉣	2	무응답	1.10	—
㉤	4	67	1.39	93.13

※ 각 환자의 해당그룹은 [표 33] 참조

○ (2단계) 환자그룹별 가중치 적용 ⇨ 분모 산출

- 대상자가 응답을 한 경우 '1', 무응답한 경우 '0'으로 처리

〈표 29: A기관, 1번 문항의 보정점수 산출(환자별 가중치)〉

환자	해당그룹	Q1 응답여부	환자그룹별 가중치	환자별 가중치
㉠	1	1	1.95	1.95
㉡	2	1	1.10	1.10
㉢	3	1	5	5
㉣	2	0	1.10	—
㉤	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

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

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