

		<h1>보 도 자 료</h1>		
		<h2>8월 10일(금) 조간 (8.9.12시 이후 보도)</h2>		
배 포 일		2018. 8. 9. / (총 14매)		
보건복지부 보험평가과	과 장 담 당 자	홍 정 기 이 승 은	전 화	044-202-2770 044-202-2780
건강보험심사평가원 평가운영실 환자중심평가부	부 장 담 당 자	서 소 영 이 은 영	전 화	033-739-1951 033-739-1952

환자가 직접 참여한 '의료서비스 환자경험평가 결과 첫 공개'

- 1만 4,970명 환자가 직접 의료서비스 평가, 평균 83.9점 -
- 500병상 이상 (상급)종합병원 92개소 입원환자경험 평가영역별 점수 공개 -

□ 보건복지부(장관 박능후)와 건강보험심사평가원(원장 김승택, 이하 '심사평가원')은 환자가 직접 참여한 '의료서비스 환자경험' 평가 결과를 8월 10일(금) 심사평가원 홈페이지에 처음으로 공개한다.

* 홈페이지(www.hira.or.kr) > 병원평가 > 환자경험

< 제1차 환자경험평가 주요 내용 >

○ 평가 개요

- 목 적: 의료서비스 영역에서 환자의 의견과 가치가 존중되고 환자중심의 의료문화 확산과 국민이 체감하는 의료 질 향상
- 대 상: 상급종합병원, 500병상 이상 종합병원에 1일 이상 입원했던 만19세 이상 성인
- 방 법: 입원 중 경험한 의사/간호사 서비스, 투약 및 치료과정, 병원 환경, 환자권리보장, 개인 특성 등 24개 문항을 전화조사 (2017년 7월~11월, 4개월간)

○ 평가 결과

- (전체 결과) 1만 4,970명 응답, 평균 83.9점
 - 의료진(의사·간호사)의 존중/예의, 경청은 상위 점수(88.8~89.9점)
 - 불만을 말하기 쉬웠는지, 의사와 만나 이야기할 기회가 낮은 점수를 보임(73.0점, 74.6점)
- (92개 요양기관 결과) 평가영역별 평균 81.2~88.7점
 - 간호사서비스 영역이 가장 높고, 환자권리보장 영역이 가장 낮음

□ '환자경험평가'는 환자를 존중하고 개인의 필요와 선호, 가치에 상응하는 진료를 제공하는지 등을 국민 관점으로 의료서비스 질적 수준을 확인하기 위한 병원 평가이다.

○ 미국, 영국, 네덜란드 등 여러 국가에서는 환자가 체감하는 의료 질 향상을 위해 2000년대 초반부터 꾸준히 환자경험을 조사하고 있으며, 많은 국민의 의견을 듣기 위하여 전화, 우편, 온라인 등 다양한 방법을 이용하고 있다. (붙임1 참고)

○ 또한 외국 연구에서 '환자의 긍정적인 경험'과 '환자중심 의료'는 환자의 증상을 완화시키고 치료 순응도를 높여 불필요한 검사를 줄이는 등 임상적 효과와 환자 안전에 긍정적인 효과가 있는 것으로 보고되고 있다.

□ 이에 보건복지부와 심사평가원은 의료서비스를 이용하는 환자의 의견과 가치가 존중되는 '환자 중심의 의료문화' 확산과 '국민이 체감하는 의료 질' 향상을 위해 「환자경험평가」를 실시하였다.

○ 평가대상은 500병상 이상 종합병원(상급종합병원 포함)에서 퇴원 후 2일~56일(8주) 사이에 있는 1일 이상 입원했던 성인이다. (붙임2 참고)

○ 자료수집은 구조화된 설문지를 이용하여 2017년 7월~11월에 전화 조사로 이루어졌다.

※ 조사내용은 ▲입원경험 5개 영역(간호사/의사서비스, 투약 및 치료과정, 병원환경, 환자권리보장)에 대한 19개 문항, ▲전반적 입원경험평가 1개 영역에 대한 2개 문항, ▲개인특성 3개 문항으로 구성

□ 「2017년 환자경험 평가」에는 총 1만 4,970명의 환자가 참여하였다. 참여자들의 의료서비스에 대한 전체 입원경험 수준은 83.9점으로 나타났다. (붙임3 참고)

< 환자경험평가 종합점수 및 평가영역별 점수 현황 >

(기준: 1만 4,970명, 단위: 점)

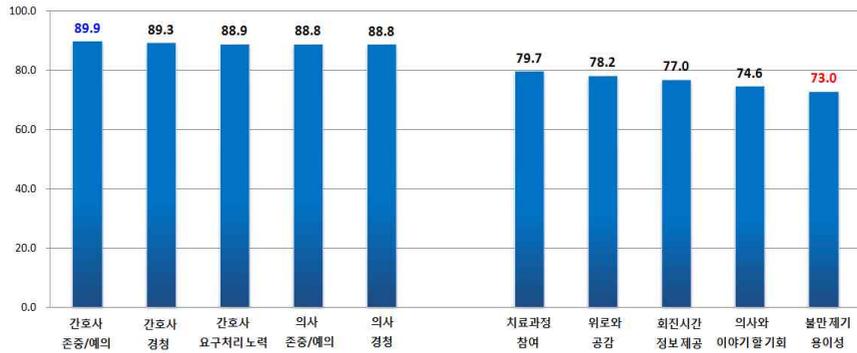
구 분		평 균
종합점수		83.9
입 원 경 험	1. 간호사 서비스	88.8
	2. 의사 서비스	82.3
	3. 투약 및 치료과정	82.3
	4. 병원 환경	84.1
	5. 환자권리보장	82.8
6. 전반적 평가		83.2

- **간호사서비스 영역은 88.8점**으로 6개 영역 중 점수가 가장 높게 나타난 영역이다.
 - 문항은 환자를 대하는 태도(존중/예의, 경청)와 의사소통(병원생활에 대한 설명, 환자 요구를 처리하는 노력)을 평가하는 4개 문항으로 구성되어 있다.
 - 각 문항에 대한 점수는 87.3~89.9점으로 고르게 높게 나타났으며, 그 중 간호사의 존중/예의와 환자의 말을 주의 깊게 들어주었는지(경청) 문항은 89점 이상으로 설문 전체문항 중 높은 점수를 보였다.
- **의사서비스 영역은 82.3점**으로 투약 및 치료과정과 함께 타 영역에 비해 낮은 점수를 받았다.
 - 환자를 대하는 태도(존중/예의, 경청)와 의사와 환자 간 소통(만날 기회와 회진시간에 대한 정보제공)에 대해 평가하는 4개 문항으로 이루어져 있다.
 - 환자를 대하는 태도 2개 문항은 88.8점으로 높은 수준이나, 의사를 만나 이야기 할 기회는 74.6점, 회진시간에 대한 정보제공은 77.0점으로 낮은 수준을 보였다.
- **투약 및 치료과정 영역은 82.3점**으로 의사서비스와 동일한 수준으로 확인되었다.

- 진료(투약·검사·처치 등) 전 설명과 진료 후 부작용에 대한 설명, 통증을 조절하기 위한 노력, 위로·공감을 받았는지, 퇴원 후 주의 사항·치료계획에 대해 정보를 제공받았는지를 평가하는 5개 문항으로 구성되어 있다.
- 퇴원 후 주의사항 등에 대한 정보제공은 84.9점, 의료진의 환자 통증을 조절하기 위한 노력은 84.1점, 진료 전 설명 83.0점, 진료 후 부작용 설명은 81.6점이며 위로와 공감은 78.2점으로 나타났다.
- **병원환경 영역은 84.1점**으로, 깨끗한 환경인지와 안전한 환경인지에 대해 평가한 2개 문항의 점수는 각각 83.1점, 85.1점으로 확인되었다.
- **환자권리보장 영역은 82.8점**으로, 공평한 대우, 불만제기의 용이성, 치료결정 과정에서 참여 기회 및 신체 노출 등 수치감에 대한 배려 등 4개 문항이다.
 - 공평한 대우와 수치감을 느끼지 않도록 배려 받았는지에 대한 2개 문항은 각각 87.6점, 84.8점으로 해당영역 평균보다 높았다.
 - 치료 결정 과정에 참여하는 기회는 79.7점으로 영역 평균보다 낮았고, 불만을 쉽게 말할 수 있었는지는 73.0점으로 설문 전체 문항에서 가장 낮은 점수로 나타났다.
- **전반적인 평가는 83.2점**으로 전반적인 입원경험을 평가하는 문항과 타인에게 추천할지 여부에 대한 문항으로 이루어져 있다. 각 문항의 점수는 83.8점, 82.6점으로 나타났다.
- 이번 결과로 우리나라 입원환경에서 환자가 불만을 제기할 수 있는 환경, 의사와 이야기 할 기회, 진료과정에서 환자에게 더 많은 정보와 참여기회 제공 등 **의료진과 환자 간 소통 부분의 개선이 필요**한 것으로 나타났다.

< 상·하위 5개 문항별 점수 현황 >

(기준: 1만 4,970명, 단위: 점)



- 심사평가원은 평가대상인 상급종합병원 및 500명상 이상 종합병원 95개소 중 **92개 기관**(붙임4)의 평가결과를 홈페이지에 **공개**하고,
 - * 병원별 평가결과는 각 기관의 환자구성(연령/성별/응급실 이용/주관적 건강상태)이 다름을 반영하여 요약기관별로 산출
 - * 다른 의료기관과 환자 구성의 차이가 심한(65세 이상 남자환자 다수) 보훈병원 3개소는 기관 분석·비교에서 제외
- 국민이 해당 의료기관의 의료서비스 수준을 영역별로 파악할 수 있도록 5개 입원경험영역과 전반적 평가영역의 각 영역별 점수를 전체 기관의 평균과 함께 게재하였다. (붙임3 참고)
- 기관별 평가결과를 보면 응답자 전체 결과와 동일하게 **간호사 서비스 점수가 가장 높고(88.7점±2.6점), 가장 낮은 영역은 환자 권리보장(81.2점±2.5점)**으로 확인되었다. 더불어 기관 간 편차가 큰 영역은 병원환경이다.

- 보건복지부 홍정기 보험평가과장은 “최초로 환자가 직접 참여한 의료서비스 환자경험 평가결과 공개는 **환자중심 의료서비스 제공에 의미 있는 첫 걸음**이라 생각한다.”라고 강조하고
 - “앞으로도 의료계, 환자·소비자, 학계와 함께 지속적으로 보완하면서 평가를 진행할 예정이다.”라고 밝혔다.
- 또한 심사평가원 고선혜 평가운영실장은 “**많은 국민의 목소리가 담긴 평가결과가 의료 현장에 반영되어, 환자중심 의료문화를 함께 만들어가기**를 기대한다.”고 전했다.

- <붙임>
1. 외국의 환자경험 평가 현황
 2. 2017년(1차) 환자경험 평가 개요
 3. 2017년(1차) 환자경험 평가결과(요약)
 4. 2017년(1차) 환자경험 평가대상 의료기관

붙임 1

외국의 환자경험 평가 현황

□ 미국 HCAHPS

- * Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems
- (연혁) 2006년 첫 조사 시행, 연간 평가 수행
- (목적) 병원 입원서비스의 질적 수준 향상
 - 병원 간 객관적이고 의미 있는 비교를 위한 자료 생산
 - 조사 결과에 근거하여 병원에 질 향상 인센티브 제공
 - 병원의 질적 투명성 증가 및 공적 책임성 강화
- (조사방식) 전체 퇴원 환자 대상으로 무작위추출 후 우편조사, 전화조사, 혼합조사 (우편 후 전화조사), 대화식 음성응답(IVR, Interactive Voice Response)
- (결과활용) 병원별 평가결과 공개, 성과지불요소로 활용

□ 영국 NHS Inpatient Survey

- (연혁) 1997년 첫 조사 시행, 2004년부터 매년 평가 수행
- (목적) 의료서비스의 질 향상
- (조사방식) 우편 조사
- (결과활용) 병원별 평가결과 공개

□ 네덜란드 Consumer Quality-Index

- (연혁) 2006년 환자경험조사 도입
- (목적) 의료의 질 향상, 소비자의 선택권 강화
- (조사방식) 우편 조사, 온라인 조사(모바일 및 컴퓨터 이용), 면접 조사
- (결과활용) 병원별 평가결과 공개

붙임 2

2017년(1차) 환자경험 평가 개요

□ 평가 개요

- (대상기관) 상급종합병원 및 500병상 이상 종합병원 95개소(17.3월 기준)
- (대상환자) 만 19세 이상 성인으로 1일 이상 입원하였던 환자 본인 (퇴원 이후 2일~56일(8주) 사이 환자)
 - 제외대상: 낮병동·완화병동·소아청소년과·정신건강의학과 환자
 - * 병상 규모별로 150~250명 차등 적용
- (대상기간) 17년 7월~10월(입원청구 접수일 기준)
- (자료수집) 구조화된 설문지를 이용, 전문리서치업체 통한 전화조사 실시
 - 입원경험 5개 영역, 전반적 평가, 개인특성 등 총 24개 문항

평가영역		문항 내용	비고
입원경험	간호사 서비스 (4문항)	· 존중/예의 · 경청 · 병원생활 설명 · 도움 요구 관련 처리 노력	4점 척도
	의사 서비스 (4문항)	· 존중/예의 · 경청 · 의사와 만나 이야기할 기회 · 회진시간 관련 정보 제공	
	투약 및 치료과정 (5문항)	· 투약/검사/처치 관련 이유 설명 · 투약/검사/처치 관련 부작용 설명 · 통증 조절 노력 · 질환에 대한 위로와 공감 · 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공	
	병원환경 (2문항)	· 깨끗한 환경 · 안전한 환경	
	환자 권리보장 (4문항)	· 공평한 대우 · 불만 제기의 용이성 · 치료 결정 과정 참여 기회 · 신체 노출 등 수치감 관련 배려	
전반적 평가 (2문항)		· 입원 경험 종합 평가 · 타인 추천 여부	11점 척도
개인특성 (3문항)		· 입원경로(응급실 경유 여부) · 주관적 건강수준 · 교육수준	보정 변수 검토

□ 전화조사 현황

○ 조사개요

- (조사기간) 2017년 7월 17일~11월 14일(4개월)
- (계약체결) 일반 공개 경쟁 및 협상에 의한 방식

○ 조서관리

- (조사요원) 공공분야 3대 평가(공공기관 만족도, 체감도, 청렴도) 조사 경험자
- 1일 평균 30명 투입, 조사기간 중 면접원 변경 없음
- 면접원 무작위 배정 (기관별 조사원 1인 점유율 4.5%)
- (면접관리) 면접원 교육 및 통화 품질 확인, 전화내용 검증 및 피드백
- (신뢰도점검) 평균응답시간 대비 상·하위 25%, 동일척도 응답 70% 이상, 무응답·해당없음 20% 이상인 경우 우선 검증

○ 조사결과

- (응답률) 평균 10.7% (145,775건 중 15,650건 전화완료)
- (조사완료율) 목표대비 98.2% (목표 15,250명, 조사 완료 14,980명)
- 전화조사완료 1만 5,650건 중 신뢰도 점검을 통해 670건 탈락 처리

○ (표본의 신뢰도) 상대표준오차 평균 1.81%

- * 상대표준오차: 추정량(평균값)이 얼마나 변동이 될 수 있는지 가늠하는 척도로 변동이 안 될수록 안정적이며, 값이 작을수록 믿을 만한 값임

붙임 3

2017년(1차) 환자경험 평가결과[요약]

□ 전체 평가 현황(1만 4,970명)

분석 방법	
▶ (분석 대상)	평가대상 환자 14,970명 응답자료(전화완료 14,980명 중 극단값 10명 제외)
▶ (문항별 점수)	선형화 점수 부여, 무응답 결측(missing) 처리 ※ 4점 척도: 0/33/67/100점, 11점 척도: 0~100점, 10점 단위 점수
▶ (평가영역 점수)	평가영역 해당 문항 점수의 산술평균
▶ (종합점수)	전체 설문문항(Q1~Q21) 점수의 산술평균

- (종합점수) 평균 83.9점
- (평가영역) 입원경험 평균 82.3점~88.8점, 전반적 평가 평균 83.2점
- (설문문항) 최고 89.9점, 최저 73.0점

(기준: 14,970명, 단위: 점)

평가 영역	번호	세부 설문문항	설문 문항	
			평균	순위
간호사 서비스 88.8	1	존중/예의	89.9	1
	2	경청	89.3	2
	3	병원생활 설명	87.3	7
	4	도움 요구 관련 처리 노력	88.9	3
의사 서비스 82.3	5	존중/예의	88.8	4
	6	경청	88.8	5
	7	의사와 만나 이야기 할 기회	74.6	20
	8	회전시간 관련 정보 제공	77.0	19
투약 및 치료과정 82.3	9	투약·검사·처치 관련 이유 설명	83.0	14
	10	투약·검사·처치 관련 부작용 설명	81.6	16
	11	통증조절 노력	84.1	11
	12	질환에 대한 위로와 공감	78.2	18
	13	퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공	84.9	9
병원 환경 84.1	14	깨끗한 환경	83.1	13
	15	안전한 환경	85.1	8
환자권리보장 82.8	16	공평한 대우	87.6	6
	17	불만 제기의 용이성	73.0	21
	18	치료 결정 과정 참여 기회	79.7	17
	19	신체 노출 등 수치감 관련 배려	84.8	10
전반적 평가 83.2	20	입원경험 종합 평가	83.8	12
	21	타인 추천 여부	82.6	15

[표1] 평가영역 및 문항별 점수 현황

□ 요양기관별 현황(92개소)

분석 방법

- ▶(분석 대상) 상급종합병원 및 500병상 이상 종합병원, 92개소
- ▶(환자구성 분포보정) 병원별 환자구성이 차이를 반영하기 위해 분포보정 실시
 - 성별(2)×연령(2)×응급실 이용여부(2)×주관적 건강상태(2)
 - ※ 성별(남/여), 연령(65세미만/65세이상), 주관적 건강상태(좋음/보통·나쁘다), 응급실 이용여부(Y/N)
 - 환자그룹별 가중치 적용 (전체 응답자의 비율/개별 의료기관 비율)
 - 가중평균 점수 산출
- ▶(평가영역 점수) 평가영역 해당 문항 점수의 산술평균

- 92개 병원의 평가영역별 평균 점수는 81.2~88.7점으로, 간호사 서비스가 가장 높고 환자권리보장이 가장 낮게 나타남
- 과반수 요양기관이 평가영역별 점수 80점 이상에 분포

(기준: 92개소·6개 평가영역, 단위: 점)

평가 영역	평균값	표준편차	최솟값	최댓값	범위 (최대-최소)	Q1	중위수	Q3	IQR (Q3-Q1)
1. 간호사 서비스	88.7	(2.6)	81.8	93.8	11.9	87.0	89.0	90.6	3.6
2. 의사 서비스	82.4	(2.8)	76.2	89.9	13.7	80.4	82.5	84.3	3.9
3. 투약 및 치료과정	82.4	(2.5)	74.3	90.1	15.9	80.9	82.5	84.0	3.1
4. 병원환경	83.7	(5.1)	63.4	92.6	29.2	80.4	83.5	88.3	7.9
5. 환자권리보장	81.2	(2.5)	74.5	88.4	13.9	80.0	81.1	82.2	2.2
6. 전반적 평가	83.0	(3.5)	74.1	91.1	17.0	80.6	83.1	85.5	4.9

[표2] 요양기관별 평가점수 현황

(기준: 92개소·6개 평가영역, 단위: 점, 개소)

점수 구간 (이상~미만)	입원 경험					전반적 평가
	간호사 서비스	의사 서비스	투약 및 치료과정	병원환경	환자권리 보장	
평가영역별 평균점수	88.7	82.4	82.4	83.7	81.2	83.0
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	-	-

[표3] 6개 평가영역별 요양기관 분포

붙임 4

2017년(1차) 환자경험 평가대상 의료기관 명단

※ 기관명 가나다 순

연번	종별	기관명
1	종합병원	가톨릭관동대학교 국제성모병원
2	종합병원	가톨릭대학교 대전성모병원
3	종합병원	가톨릭대학교 성민센트병원
4	종합병원	가톨릭대학교 의정부성모병원
5	종합병원	가톨릭대학교부천성모병원
6	상급종합병원	가톨릭대학교서울성모병원
7	상급종합병원	가톨릭대학교인천성모병원
8	종합병원	강동경희대학교의대병원
9	종합병원	강릉아산병원
10	상급종합병원	강북삼성병원
11	종합병원	강원대학교병원
12	상급종합병원	건국대학교병원
13	종합병원	건양대학교병원
14	상급종합병원	경북대학교병원
15	종합병원	경산중앙병원
16	상급종합병원	경상대학교병원
17	상급종합병원	경희대학교병원
18	상급종합병원	계명대학교동산병원
19	상급종합병원	고려대의과대학부속 구로병원
20	상급종합병원	고려대의과대학부속 안산병원
21	상급종합병원	고려대의과대학부속병원(안암병원)
22	상급종합병원	고신대학교복음병원
23	종합병원	광주기독병원
24	종합병원	국립암센터
25	종합병원	국민건강보험공단일산병원
26	상급종합병원	길병원
27	상급종합병원	단국대학교의과대학부속병원
28	상급종합병원	대구가톨릭대학교병원
29	종합병원	대구의료원
30	종합병원	대구파티마병원
31	종합병원	대자인병원
32	종합병원	동강의료재단 동강병원
33	종합병원	동국대학교일산불교병원
34	상급종합병원	동아대학교병원
35	종합병원	명지병원

36	종합병원	목포한국병원
37	종합병원	문경제일병원
38	종합병원	백제병원
39	종합병원	부산광역시의료원
40	상급종합병원	부산대학교병원
41	상급종합병원	분당서울대학교병원
42	종합병원	분당제생병원
43	상급종합병원	삼성서울병원
44	종합병원	삼성창원병원
45	상급종합병원	서울대학교병원
46	상급종합병원	서울아산병원
47	종합병원	서울특별시보라매병원
48	종합병원	서울특별시서울의료원
49	종합병원	성가롤로병원
50	종합병원	성심의료재단강동성심병원
51	종합병원	순천향대학교 서울병원
52	상급종합병원	순천향대학교부속 부천병원
53	상급종합병원	순천향대학교부속 천안병원
54	상급종합병원	아주대학교병원
55	종합병원	안동성소병원
56	상급종합병원	양산부산대학교병원
57	상급종합병원	연세대 강남세브란스병원
58	상급종합병원	연세대 세브란스병원
59	상급종합병원	연세대 원주세브란스기독병원
60	상급종합병원	영남대학교병원
61	종합병원	예수병원
62	종합병원	울산대학교병원
63	상급종합병원	원광대학교병원
64	종합병원	을지대학교 을지병원
65	종합병원	을지학원 을지대학교병원
66	종합병원	의료법인 강릉동인병원
67	종합병원	의료법인안동병원
68	종합병원	이대목동병원
69	상급종합병원	인제대학교 부산백병원
70	종합병원	인제대학교 상계백병원
71	종합병원	인제대학교 일산백병원
72	종합병원	인제대학교 해운대백병원
73	상급종합병원	인하대학교의과대학부속병원
74	상급종합병원	전남대학교병원
75	상급종합병원	전북대학교병원

76	종합병원	제주대학교병원
77	종합병원	제주한리병원
78	상급종합병원	조선대학교병원
79	상급종합병원	중앙대학교병원
80	종합병원	차의과학대학교분당차병원
81	종합병원	청주의료원
82	상급종합병원	충남대학교병원
83	상급종합병원	충북대학교병원
84	상급종합병원	칠곡경북대학교병원
85	종합병원	포항성모병원
86	종합병원	포항세명기독병원
87	종합병원	한림대학교 강남성심병원
88	종합병원	한림대학교 동탄성심병원
89	상급종합병원	한림대학교 성심병원
90	종합병원	한양대학교 구리병원
91	상급종합병원	한양대학교병원
92	상급종합병원	화순전남대학교병원