

---

# 2023년(4차) 환자경험평가 세부시행계획

---

2023. 4.



건강보험심사평가원

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

평가실 평가1부

# 목 차

## I. 평가 개요 ..... 1

1. 평가배경 및 목적
2. 추진경과

## II. 2023년(4차) 평가 세부시행계획(안) ..... 3

1. 평가대상
2. 평가도구(설문지)
3. 평가방법
4. 평가결과 활용

## III. 향후 추진계획 ..... 6

## IV. 기타 안내 ..... 6

<붙임 1> 환자경험 평가도구(설문지)

<붙임 2> 설립구분 변경 등에 따른 평가연계 적용

# 1. 평가 개요

## 1. 평가배경 및 목적

- 환자경험(Patient Experience)은 국내외적으로 환자중심 의료체계의 성과를 평가하는 필수영역으로 특히 의료의 질 핵심 구성요소인 환자중심성<sup>1)</sup>을 평가하는 주요한 도구로 사용되고 있음
  - 경제협력개발기구(OECD)는 환자보고 질 지표를 개발(PROMs, PRIMs, PREMs)<sup>2)</sup> 하고 있으며 환자경험평가(PREMs, Patient-Reported Experience Measures)는 미국, 영국 및 OECD 여러 나라에서 많이 활용되고 있음
- 의료서비스의 질적 수준을 국민의 관점에서 확인하기 위해 '17년 환자경험 평가를 도입하여 '18년 8월(1차), '20년 7월(2차) 그리고 '22년 7월(3차) 평가결과 공개
  - 3차 평가결과 평가 참여횟수별\* 종합점수 편차가 확인됨에 따라 환자중심성 의료 질 향상을 위한 노력이 필요함을 확인
    - \* 1~3차 모두 참여 84.53점 (500병상 이상 종합병원)
    - \* 2~3차만 참여 81.95점 (300병상 이상 및 500병상 미만 종합병원)
    - \* 3차만 참여 81.05점 (100병상 이상 및 300병상 미만 종합병원)
- 이번 4차 환자경험평가에서는 국민 친화적인 모바일웹 조사방법을 도입하여 의료소비자 관점에서 의료 질 향상을 유도함으로써 환자중심 의료문화 확산 및 국민 건강 증진에 기여하고자 함

1) 환자를 존중하고 환자 개인의 선호, 필요 및 가치에 상응하는 치료의 제공, 그리고 모든 임상적 결정에 환자의 가치보장(IOM: Institute Of Medicine, 미국의학원 2001)

2) PROMs(환자보고결과지표, Patient-Reported Outcome Measures), PRIMs(환자보고안전사고지표, Patient-Reported Incident Measure), PREMs (환자보고경험지표, Patient-Reported Experience Measures)

## 2. 추진경과

- ('14.7.~'16.4.) 환자중심성 평가모형 개발 연구 및 예비평가 수행
- ('17.1.~'18.8.) 1차 평가계획 공지 및 결과 공개(95개소 / 14,980명 대상)
- ('19.2.~'20.7.) 2차 평가계획 공지 및 결과 공개(154개소 / 23,935명 대상)
- ('20.4.~'22.12.) 「환자중심성 평가 중장기 발전방안」 위탁연구 수행
  - 환자중심성 평가(PROMs·PRIMs)의 중장기 발전방안 마련
- ('21.2.~'22.7.) 3차 평가계획 공지 및 결과 공개(359개소 / 58,297명 대상)
- ('22.4.~'22.12.) 「환자경험평가 조사방법 다양화 방안 마련」 위탁연구 수행
  - 예비조사(Pilot test)를 통해 모바일웹 조사 수행 가능성 확인 및 도입 필요성 제언
- ('23.2.) 조사방법 전환 등 4차 평가 세부시행계획 논의를 위한 평가분과위원회 개최

## II. 2023년(4차) 평가 세부시행계획(안)

### 1. 평가대상

#### 가. 평가대상

- (평가대상자) 만 19세 이상 성인으로 1일 이상 의과입원환자 본인
  - 조사시점 퇴원 이후 8주(2~56일) 이내인 환자
  - 제외대상: 낮병동, 완화병동, 소아청소년과, 정신건강의학과 환자
  
- (대상기관) 상급종합병원 및 종합병원
  - (선정시점) '23년 4월 말 허가(신고) 현황 기준
  - \* 평가 대상기간 및 설문조사 시작시점 고려하여 전 분기 현황 반영

#### 나. 조사기간

- (조사기간) '23년 8월부터 11월까지 약 4개월
  - \* '23년 8월부터 12월 초까지 조사시행 예정이나, 전문조사업체 계약 및 목표 표본 수 확보 등 업무 추진 상황에 따라 변경 가능
  
- (평가대상자 선정시점) '23년 8월 이후 청구자료 기반으로 선정
  - \* 퇴원 이후 8주 이내의 입원경험 조사를 위해 청구자료 활용

#### 다. 기관별 환자 수

- (기관별 표본 수) 요양기관 병상규모에 따라 차등 적용
  - \* (100~299병상) 100명, (300~499병상) 150명, (500~999병상) 200명, (1,000병상 이상) 300명

- (표본추출) 기관별로 성별, 연령, 진료분야에 따른 환자구성<sup>3)</sup> 반영  
- 단순확률추출법(Simple Random Sampling) 적용

\* '23년 1/4분기 청구자료 활용

[표 1] 병상규모별 평가대상기관 및 수집목표

(단위: 개소·명, 기준: '22. 12월 말 현황)

구 분		요양기관 현황			소 계 (수집목표)
병상 규모	기관별 표본 수	상급종합	종합	소 계	
소 계		45	326	371	52,150
100~299병상	100명	-	204	204	20,400
300~499병상	150명	-	67	67	10,050
500~999병상	200명	29	54	83	16,600
1,000병상~	300명	16	1	17	5,100

주) 평가대상기관 및 수집목표는 '23년 4월 말 허가(신고) 병상 기준으로 선정 예정임

## 2. 평가도구(설문지)

- 입원경험 6개 영역 및 개인특성, 24개 설문문항

[표 2] 4차 환자경험 평가영역 및 문항내용

구분	평가영역	문항 내용	
입원 경험	1. 간호사 영역	①존중/예의 ③병원생활 설명	②경청 ④도움 요구 관련 처리 노력
	2. 의사 영역	⑤존중/예의 ⑦의사와 만나 이야기할 기회	⑥경청 ⑧회진시간 관련 정보 제공
	3. 투약 및 치료과정	⑨투약/검사/처치 관련 이유 설명 ⑪통증 조절 노력 ⑬퇴원 후 주의사항 및 치료 계획 정보 제공	⑩투약/검사/처치 관련 부작용 설명 ⑫질화에 대한 위로와 공감
	4. 병원 환경	⑭깨끗한 환경	⑮안전한 환경
	5. 환자권리보장	⑯공평한 대우 ⑰치료 결정 과정 참여 기회	⑱불만 제기의 용이성 ⑲신체 노출 등 수치감 관련 배려
	6. 전반적 평가	⑳입원 경험 종합평가	㉑타인 추천 여부
개인 특성	①입원경로(응급실 경유 여부) ②주관적 건강수준 ③교육수준		

주) <붙임 1> 환자경험 평가도구(설문지) 참조

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

### 3. 평가방법

#### 가. 조사방법

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

심 평 원	청구자료를 기반으로 환자경험 평가대상자를 추출하여 요양기관에 대상자 명단 제공
요양기관	평가대상자 <b>전화번호를 심평원에 제출</b> <sup>4)</sup>
심 평 원	요양기관에서 제공받은 전화번호를 전문조사업체에 전달
전문조사업체	심평원에서 전달받은 전화번호로 설문지를 활용하여 <b>모바일웹 조사 시행</b>
심 평 원	전문조사업체에서 시행한 설문조사 결과분석

[그림 1] 평가자료 수집방법 및 절차

#### 나. 평가방법

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

[표 3] 문항별 점수부여 방식(선형화)

척도	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

#### 4) 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

○ 요양기관별 평가 결과

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

※ 평가결과 산출방법은 추후 평가분과위원회 및 의료평가조정위원회의 심의를 거쳐 결정

#### 4. 평가결과 활용

○ (요양기관) 평가결과 제공

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

○ (국민) 우리원 홈페이지 통한 평가결과 대국민 공개

○ (정부) 정부 정책의 기초자료 활용을 위한 평가결과 자료 제공

※ 평가결과 공개범위는 추후 평가분과위원회 및 의료평가조정위원회의 심의를 거쳐 결정

### III. 향후 추진계획

○ ('23.4.~6.) 2023년(4차) 평가 세부시행계획 공개 및 설명회 개최

○ ('23.4.~8.) 조사 업체 선정 및 대국민 홍보 등 준비

○ ('23.8.~12.) 모바일웹 설문조사 실시 및 완료

○ ('24.1.~5.) 평가결과 분석 및 평가분과위원회 개최

○ ('24.6.) 4차 평가결과 보고 및 활용(안) 의료평가조정위원회 심의

○ ('24.7.) 4차 환자경험 평가결과 공개

※ 진행 일정은 추진여건에 따라 변경될 수 있음

### IV. 기타 안내

○ 설립구분 형태 변경 등에 따른 평가결과 연계 적용 ※ <붙임 2> 참조

## <붙임 1> 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

※ 모바일웹 조사 화면 설계에 따라 척도 구성 및 배열 등 달라질 수 있음

## <붙임 2>

### 「설립구분 변경 등에 따른 평가연계 적용」

#### 1. 주요내용

- 설립구분 변경 등에 따라 요양기관 기호가 변경된 경우, 적정성평가 연계 신청기관에 대하여 변경 전·후 요양기관의 실질적 동일성\*이 인정되는 경우 적정성 평가 연계 적용

\* 요양기관의 인력·시설·장비, 외관(주소, 진료과목, 종별 등) 등

#### 2. 신청방법 등

- (신청대상기관) 설립구분(개인↔법인, 법인↔법인 등), 개설형태\* 변경 등으로 요양기관 기호가 변경된 요양기관

\* 개설형태(단독 ↔ 공동, 공동 ↔ 공동) 변경 기관 중 주개설자가 변경된 경우

- (신청기간) 설립구분 변경 등에 따른 요양기관 기호 변경일로부터 14일 이내(공휴일 포함)로 하되, 평가결과 공개 예정 월\*의 직전 월 말일까지 신청

\* 평가결과 공개 예정월은 연간 평가계획 및 평가항목별 세부평가계획 참고

※ 신청 철회는 접수일로부터 7일 이내 가능

- (신청방법) 신청서, 동일성 여부 확인서 및 증빙자료\*를 서면(우편 등) 또는 e-평가시스템(개발 예정)으로 기한 내 제출

\* 변경 전·후 의료기관 개설허가증 사본(변경내용 포함), 실질적 동일성 판단을 위해 평가항목별로 필요한 사항(별도 요청 시) 등

<서면 신청서 우편 제출처>

- (주소) 강원도 원주시 입춘로 130 건강보험심사평가원 본원 2사옥 평가실 평가관리부
- (우편번호) 26465

- (인정 절차 등) 신청서(증빙자료 포함) 및 동일성 여부 확인서를 제출받아 증빙자료 등을 활용하여 실질적 동일성 판단 후 인정여부 통보 및 평가 연계

※ 「설립구분 변경 등에 따른 평가연계 적용」 관련 상세 내용은 우리원 국민홈페이지 ([www.hira.or.kr](http://www.hira.or.kr)) 및 e-평가시스템 (<https://aq.hira.or.kr>) 참고