

환자중심의 환자경험평가

(2019.08.30)

한국환자단체연합회 대표

안기종

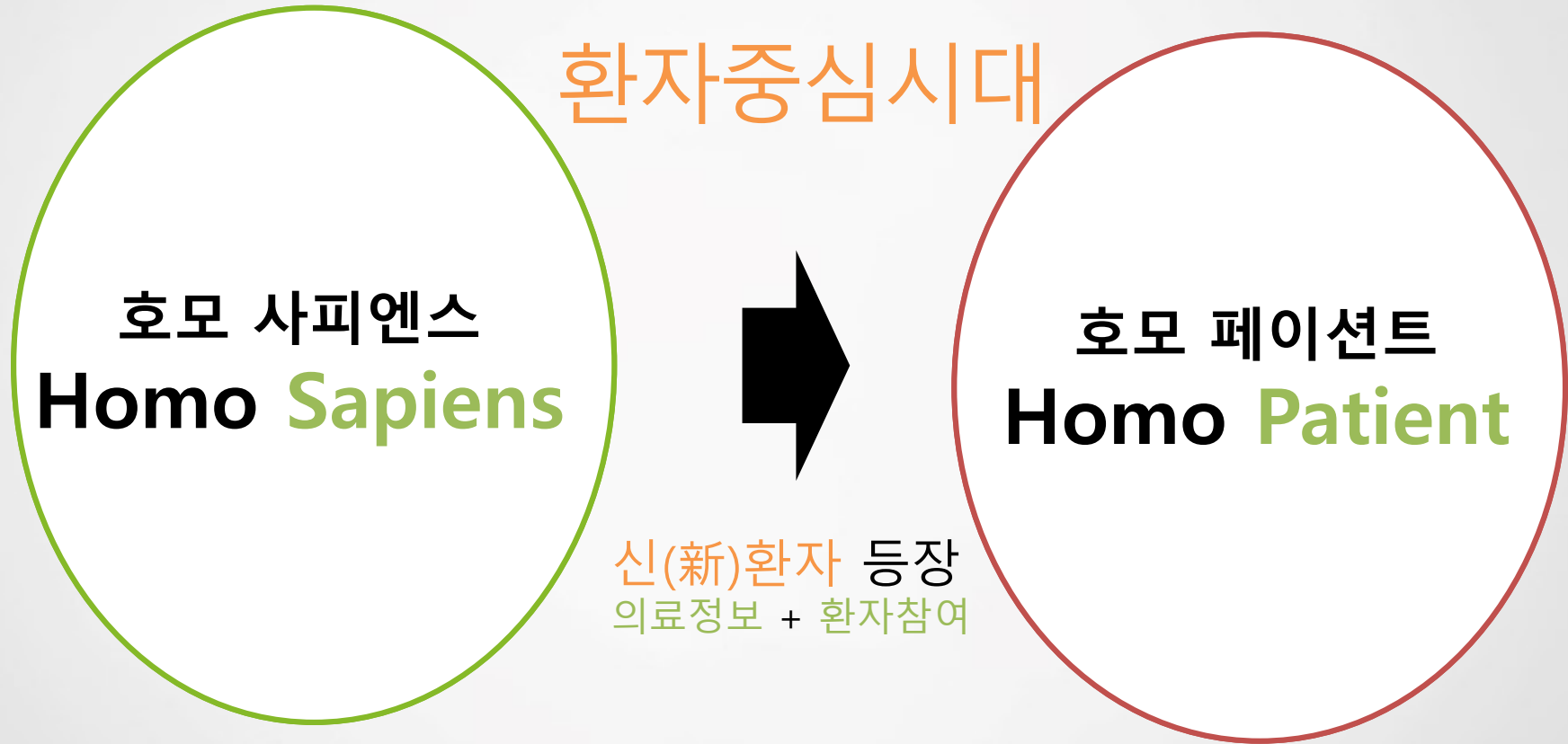
withgijong@naver.com

환자

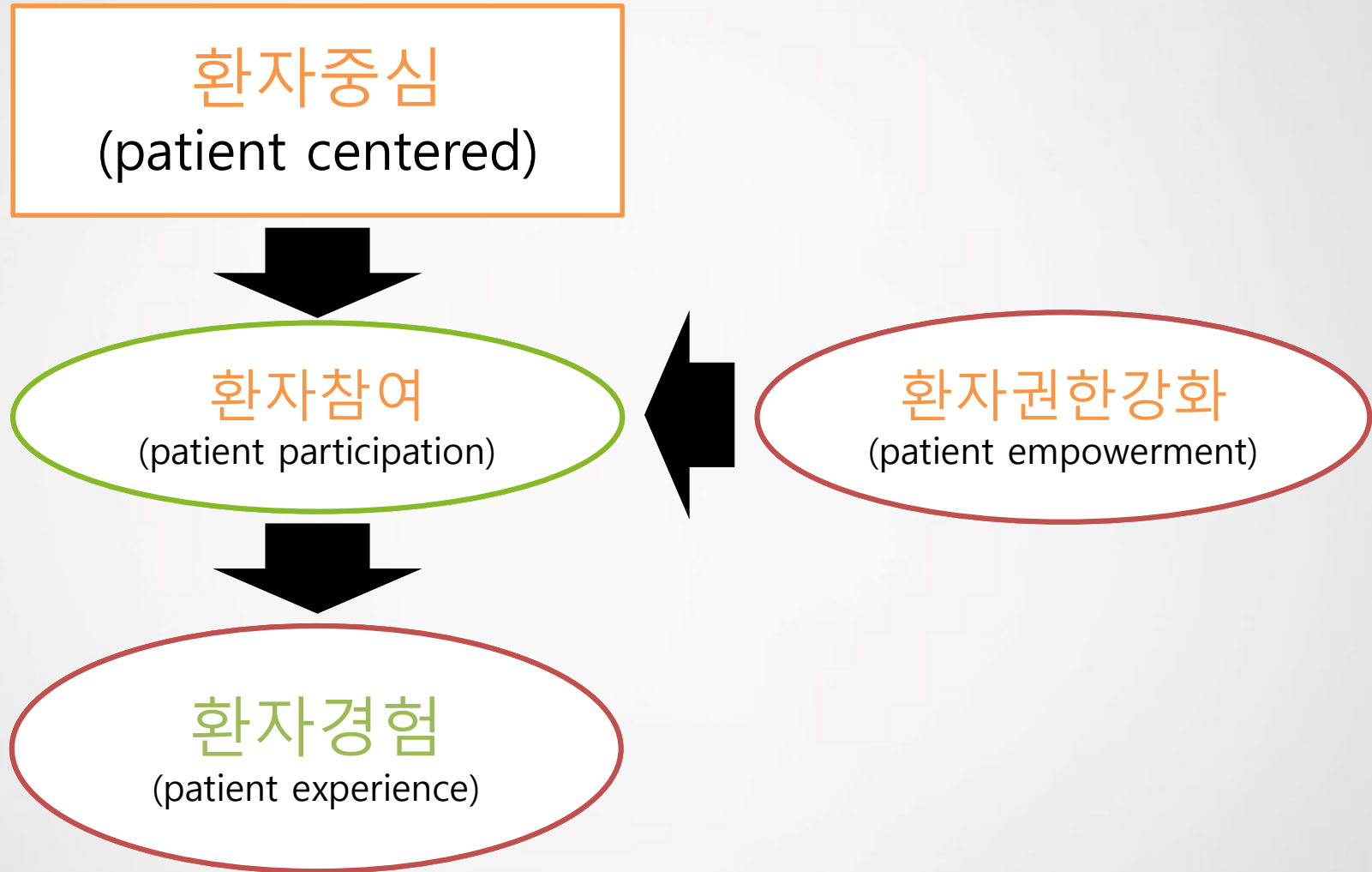
- 한자: 患(근심 환, 질병 환) 者(사람 자)
- 영어: **Patient**
- 국어사전: 병들거나 다쳐서 **치료를 받아야** 할 사람



“ 환자에 대한 연구 (**환자학**) ” 필요
(∵ **의료기관과** 의료인은 환자에 대해 너무 모른다)



▶환자중심시대



환자참여
(patient participation)




“환자참여란 네트워크로 연결된 환자들이 자신들의 건강에 대해서 기존의 승객 입장에서 벗어나 운전자의 책임을 가지게 되는 것이며, 그 과정에서 공급자들은 그들을 완전한 동반자로서 격려하고 존중하는 것이다.”
- Frydman G

▶ 환자참여 → 환자와 의사가 함께하는 의사결정(SDM)

환자와 의사의 공유된 의사결정
(Sharing Decision Making: 'SDM')



의사가 환자에게 여러 치료방법의 다양한 의과학적 정보를 충분히 제공하고,
환자의 의사(意思)·의견과 선호도 등을 취합하여
환자와 함께 가장 적합하다고 판단되는 치료방식을 결정하는
새로운 협력치료의 일종 (*완전한 동반자 - Frydman G)



- ① 환자는 의사의 치료에 더 잘 순응하고,
- ② 만일 치료가 실패해도 의료분쟁으로 이어지지 비율이 현저히 적어지고,
- ③ 환자들의 치료만족도와 치료효과를 높여 진료비도 절감할 수 있음.

▶ 환자와 의사가 함께하는 의사결정(SDM) 예시

<예시> 환자와 의사가 함께하는 의사결정(SDM)이 중요하게 등장할 때

급성골수성백혈병
치료를 위해
조혈모세포이식 또는
항암치료 중
하나의 치료방법을 선
택해야 할 때



만성골수성백혈병을 치
료를 위해
글리벡, 스프라이셀, 타
시그나, 슈펙트,
제네릭 등 여러 종류의
표적항암제 중에서
하나의 치료약을
선택해야 할 때

이런 의사 싫어요~


- ① 환자의 말을 끝까지 안 듣고 중간에 끊는 의사
- ② 환자의 질문에 무관심하거나 건성으로 듣는 의사
- ③ 질문을 해도 만족스러운 답변을 하지 않는 의사
- ④ 환자를 무시하거나 반말하는 의사
- ⑤ 환자에게 무례한 말투나 태도로 대하는 의사
- ⑥ 환자에게 의학용어 사용하며 설명하는 의사
- ⑦ 환자 눈높이에 맞추지 않고 어렵게 설명하는 의사
- ⑧ 환자는 안 보고 모니터만 보고 진료하는 의사
- ⑨ 진료실 내에 다음 순번 환자를 미리 대기시키는 의사
- ⑩ 환자의 병력을 간호사나 다른 사람 앞에서 이야기하는 의사


“아~ 예”
“잠시만요!”
“예, 됐어요!”


▶ 환우 카페들의 수다


우리나라 1400여개 환우 카페/카카오톡/밴드 등에서 환자와 가족들은 의사·병원 서비스에 관한 자신들의 경험을 후기로 게시하고 있고, 이러한 투병후기에 대한 신뢰감이 높음

의사·병원 이미지와 수익에 큰 영향

 꽃자리 2016.06.16. 18:11
저도 송파맘 글 열심히 검색하고 있어요
친절하고 장사안하는 의사다운 답 하는 안과찾아~

 냥냥냥 2016.06.16. 17:28
진짜 극혐의사 스타일이죠.
몇마디 더 친절히 말해주면 어디 덧나난 말이죠!
한두마디에 부모 가슴 철렁한거 알거나 할까요?! 진짜 실은 스타일~~

 꽃자리 2016.06.16. 18:07
네 진짜로...
추가검사소리에 단순 시력이 낮은게 아니라
다른 질환이 있는게 아니냐고
교과서적인 단답형만 말하는 의사한테
아이 상태 떨면서 물었네요

 똥이어맘 2009.09.17. 18:17
저는 지금 6개월인데 서울여성병원으로 다니고 있거든요. 사람이 많아서 대기시간이 길긴 하지만(아침일찍 첫타임에 가도 많아요ㅠㅠ) 샘도 친절하시고, 입체나 정밀호흡마봐주시는 샘도 친절하시고.. 환희맘에서 접수 해주시는 언니들도 친절하데.. 근데 간호사는 별로 안 친절 한 것 같아요..ㅠㅠ

“대부분 의사 선생님이 물어봐도 답을 잘 안 해줘요. 뭐가 그렇게 바쁜지. 말을 안 해주고 거리를 늘 유지하고 그래서 늘 냉담한 냉정한...”

“아이가 균에 감염이 됐는데 무슨 균에 감염이 됐습니까 물어보면 알아서 뭐 할 건데라고 말하더라구요.”

“의사 선생님들이 시간이 없어요. 많은 이야기 못 하거든요. 주치의가 설명하고 금방 끝나 버리고 거기서 뭘 물어 보려고 하면 생각도 안 나고 그러거든요. 지나고 나면 물어봤어야 되는데 이런 경우가 많은데...”

“‘엄마, 그렇게 귀찮게 하면 내가 애를 보고 있는데 내가 볼 수 있을 거라고 생각해?’ 그럼 아무 얘기도 못 해요. 중환자실에서 이 주치의가 보는데 엄마 그렇게 귀찮게 하면 내가 애를 어떻게 보냐고 하면 짹 소리도 못 해요.”

“중환자실은 하루에 면회가 안 되잖아요. 면회를 들어갔는데 애가 꿈쩍도 못 하고 있는데 토해서 온 몸이 다 젖고 침대가 젖어 있어요. 말을 하려다 피해가 갈까 봐 아무 말도 안 하고 가운을 갈아 입혔어요. 근데 이튿날 가니까 또 그래요.”

“○○병원은 보호자하고 의사들 하고 의사, 주치의, 인턴 이렇게 팀이 있더라고요. 환자들을 팀으로 관리를 하는데 거기 **보호자를 불러서 세세하게 설명을 해줘요.**”

“어떤 논문에서 이런 게 있었다는 것도 설명해 주셨고, 약을 주면서도 빨간 약은 어떤 효과가 있고, 하얀 약은 어떤 효과가 있고, 노란 약은 효과가 뭐라고 **굉장히 자세히 설명해 주니까 신뢰가 가는 게 있었어요.**”

“실력은 빠고 **같은 실력이면 웃는 얼굴이 좋죠.** 저희는 소아 환자가 많이 있으니까 아이한테 조그만 사탕이라도 준다거나 복도에서 어땀어, 뽀로로 좋아하니 라고 말 걸어주고, 머리 한번 쓰다듬어 주는 게 감사하죠.”

“진통제가 좋지 않을 것이라는 믿음을 갖고 있어서 진통제 맞기를 꺼려했는데... 간호사가 진통제 맞는 횟수가 적은 걸 보고 중독성 없으니까 안심해도 된다고 하더라고요. **그 사람들은 다 들여다보고 있다는 거잖아요.** 얼마나 고마운지 몰라요.”

▶ 환자경험의 주관성 극복

투병후기는 환자의 주관에 따라 내용이 천차만별
(의사·병원·환자 모두를 위해 객관적인 기준에 의해 공정하게 평가된 의사·병원 서비스에 관한 정보가 필요)

환자경험의 **주관성** 극복방법

다수의 환자경험 **통계화**

환자경험의 **객관성** 확보 노력

환자경험평가는 환자중심성을
대표하는 환자참여의 구체적인 실현도구

▶ 환자경험평가의 내용

환자경험 평가

환자가 입원해 있는 동안 의료진과 이야기 할 기회가 충분했는지 의료진의 설명이 이해하기 쉬웠는지 치료과정에 환자가 참여할 기회가 있었는지 등 국민이 체감하는 의료 서비스 수준을 평가하는 것

상급종합병원 및 300병상 이상 종합병원(2019년 제2차)에서 1일 이상 입원했던 만 19세 이상 성인 중에서 퇴원 후 2일에서 56일(8주) 내에 있는 환자 본인을 대상으로 건강보험심사평가원이 전화 설문조사로 실시함
※ 상급종합병원 및 500병상 이상 종합병원(2017년 제1차)

설문문항은 입원경험 5개 영역, 전반적 평가 1개 영역, 개인 특성 등을 포함하여 24개로 구성됨

의료기관별 표본수는 평가결과의 신뢰성 및 통계적 안정성을 위해 최소 150명 유지하고, 병상 규모별로 150~250명 차등 적용함

건강보험심사평가원 청구자료 기반으로 평가대상 의료기관별로 성별·연령·진료분야에 따른 환자구성 반영해 조사 대상자 선정하고 전화번호 수집함

▶ 환자경험 평가영역 및 문항내용

〈표2〉 제2차 환자경험 평가영역 및 문항내용

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	회진시간 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
	개인 특성	22	입원경로(응급실 경유 여부)
		23	주관적 건강수준
		24	교육수준

▶ 2017년 제1차 환자경험평가 결과

〈표 1〉 제1차 환자경험 평가 전체 결과

(기준: 14,970명, 단위: 점)

평가 영역		세부 설문문항		평균 점수	순위
종합 점수		83.94			
입원 경험	간호사 서비스	88.81	Q1. 존중/예의	89.86	1
			Q2. 경청	89.30	2
			Q3. 병원생활 설명	87.28	7
			Q4. 도움 요구 관련 처리 노력	88.91	3
	의사 서비스	82.29	Q5. 존중/예의	88.82	4
			Q6. 경청	88.78	5
			Q7. 의사와 만나 이야기 할 기회	74.63	18
			Q8. 회진시간 관련 정보 제공	76.96	17
	투약 및 치료과정	82.29	Q9. 투약·검사·처치 관련 이유 설명	82.97	13
			Q10. 투약·검사·처치 관련 부작용 설명	81.63	14
			Q11. 통증조절 노력	84.11	11
			Q12. 질환에 대한 위로와 공감	78.23	16
			Q13. 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공	84.91	9
	병원 환경	84.07	Q14. 깨끗한 환경	83.11	12
			Q15. 안전한 환경	85.10	8
	환자 권리보장	82.80	Q16. 공평한 대우	87.64	6
			Q17. 불만 제기 용이성	72.96	19
			Q18. 치료 결정 과정 참여 기회	79.70	15
			Q19. 신체노출 등 수치감 관련 배려	84.80	10
	전반적 평가	83.16	Q20. 입원경험 종합 평가	83.80	-
			Q21. 타인 추천 여부	82.62	-

〈표 2〉 제1차 환자경험 평가 요양기관 평가영역별 결과

(기준: 92개소·6개 영역, 단위: 점)

평가영역	입원 경험					전반적 평가
	간호사 서비스	의사 서비스	투약 및 치료과정	병원환경	환자 권리보장	
점수	88.73	82.38	82.35	83.74	81.16	83.01

▶ 2017년 제1차 환자경험평가 결과

2017 환자경험 평가 영역별 상위 10개 병원

	간호사 서비스 	의사 서비스 	투약 및 치료 과정 	병원 환경 	환자 권리 보장 	전반적인 평가 
상 급 병 원 총 42 곳	1 중앙대병원 93.75	1 중앙대병원 89.90	1 중앙대병원 90.14	1 가톨릭대 서울성모병원 92.56	1 중앙대병원 88.42	1 중앙대병원 91.06
	2 인하대병원 93.23	2 대구가톨릭대병원 86.12	2 인하대병원 87.06	2 연세대 세브란스병원 91.29	2 인하대병원 86.97	2 인하대병원 89.07
	3 대구가톨릭대병원 92.16	3 인하대병원 85.83	3 대구가톨릭대병원 86.55	3 인하대병원 90.58	3 대구가톨릭대병원 85.76	3 가톨릭대 서울성모병원 88.49
	4 순천향대 부천병원 92.02	4 원광대병원 85.76	4 화순전남대병원 85.65	4 칠곡경북대병원 90.40	4 강북삼성병원 84.53	4 원광대병원 88.48
	5 서울아산병원 91.76	5 건국대병원 85.34	5 원광대병원 85.36	5 대구가톨릭대병원 90.35	5 계명대 동산병원 84.42	5 삼성서울병원 88.28
	6 강북삼성병원 91.67	6 영남대병원 85.04	6 영남대병원 85.33	6 중앙대병원 90.22	6 화순전남대병원 84.17	5 화순전남대병원 88.28
	7 화순전남대병원 91.58	7 경희대병원 85.03	7 서울아산병원 85.26	7 삼성서울병원 89.83	7 양산부산대병원 84.02	7 순천향대 부천병원 87.75
	8 경희대병원 91.53	8 가톨릭대 인천성모병원 84.46	8 칠곡경북대병원 84.96	8 분당서울대병원 89.29	8 가톨릭대 서울성모병원 83.59	8 서울아산병원 87.58
	9 연세대 강남세브란스병원 91.44	9 계명대 동산병원 84.31	9 순천향대 부천병원 84.83	9 건국대병원 89.09	9 영남대병원 83.24	9 칠곡경북대병원 87.38
	10 건국대병원 91.28	10 순천향대 부천병원 84.18	10 가톨릭대 서울성모병원 84.35	10 원광대병원 88.69	10 순천향대 부천병원 82.97	10 대구가톨릭대병원 86.87
중 합 병 원 총 50 곳	1 울산대병원 92.65	1 강동경희대병원 88.97	1 강동경희대병원 87.82	1 가톨릭관동대 국제성모병원 92.47	1 강동경희대병원 86.66	1 국립암센터 89.19
	2 강동경희대병원 92.41	2 경산중앙병원 87.53	2 가톨릭관동대 국제성모병원 85.86	2 한림대 동탄성심병원 91.89	2 예수병원 86.17	2 울산대병원 87.83
	3 가톨릭관동대 국제성모병원 92.38	3 가톨릭관동대 국제성모병원 86.74	3 울산대병원 85.81	3 포항성모병원 91.11	3 가톨릭관동대 국제성모병원 85.11	3 제주대병원 86.97
	4 국립암센터 92.00	4 울산대병원 86.61	4 국립암센터 85.77	4 인제대 해운대백병원 89.97	4 국립암센터 84.93	4 포항성모병원 86.47
	5 국민건강보험공단 일산병원 91.65	5 포항성모병원 85.61	5 가톨릭대 부천성모병원 84.34	5 제주대병원 89.77	5 제주대병원 83.88	5 순천향대 서울병원 86.39
	6 대구파티마병원 91.10	6 백제병원 85.58	6 안동병원 84.32	6 서울시서울의료원 89.61	6 울산대병원 83.69	6 강동경희대병원 86.33
	7 명지병원 91.01	7 강릉동인병원 85.56	7 제주대병원 84.30	7 삼성창원병원 89.47	7 순천향대 서울병원 83.59	7 가톨릭관동대 국제성모병원 86.18
	8 제주대병원 91.00	8 순천향대 서울병원 85.32	8 순천향대 서울병원 84.30	8 강동경희대병원 89.17	8 안동병원 83.30	8 강원대병원 86.03
	9 예수병원 90.78	9 예수병원 85.12	9 서울시서울의료원 84.02	9 순천향대 서울병원 88.70	9 포항성모병원 83.01	9 강릉아산병원 85.69
	10 순천향대 서울병원 90.59	10 가톨릭대 부천성모병원 85.06	10 광주기독병원 84.00	10 포항세명기독병원 88.63	10 한림대 동탄성심병원 82.26	10 삼성창원병원 85.05

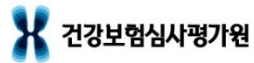
※ [출처] 조선일보(2018.8.10., 손호영 기자)
 “의사 서비스, 중앙대·강동 경희대 병원 최고”

▶ 2017년 제1차 환자경험평가 결과

중앙대병원 환자경험 평가 전국 1위!

- 상급종합병원 포함한 국내 92개 대형병원 대상 -

6개 평가항목 중
5개 부문 1위



청년의사

HOME > 기획·특집 > DEEP DIVE

환자경험평가 1위 기єм 또한 중앙대병원이 말하는 '비결'

김돈규 적정진료관리실장 "하루아침에 달라지지 않는다"

송수연 기자 승인 2018.08.14 06:00



▶ 2017년 제1차 환자경험평가 결과

‘의료서비스 환자 경험’ 평가 결과

※점수는 100점 만점, 국내 500병상 이상 상급종합·종합병원 92곳 대상 조사

전반적인 의료서비스 평가 ※평균 83.2점

상위 병원 TOP10

순위	병원명	평가 점수
1	중앙대병원	91.06
2	국립암센터	89.19
3	인하대병원	89.07
4	서울성모병원	88.49
5	원광대병원	88.48
6	삼성서울병원	88.28
7	화순전남대병원	88.28
8	울산대병원	87.83
9	순천향대부천병원	87.75
10	서울아산병원	87.58

하위 병원 TOP10

순위	병원명	평가 점수
1	백제병원	74.08
2	한림대성심병원	75.85
3	목포한국병원	75.97
4	문경제일병원	75.98
5	건양대병원	76.69
6	인제대상계백병원	76.73
7	분당차병원	78.05
8	분당제생병원	78.40
9	한양대구리병원	78.62
10	동강병원	78.69

※ [출처] 조선일보(2018.8.10., 이에스더, 이승호 기자)
"입원환자들이 점수 매기니...서울대병원, 빅5 중 꼴지 "

▶ 2017년 제1차 환자경험평가 결과에 대한 의료계의 비판

1

환자경험평가에 참여한 모든 환자가 92개 의료기관에서 동일한 서비스를 경험한 후 절대평가 또는 상대평가를 한 것이 아니기 때문에 **의료기관의 영역별 점수를 서비스 비교 기준으로 삼는 것은 부적절함**

2

환자경험평가의 지표 안정성이나 선명성이 담보하지 못하는 상황에서 **평가 결과를 언론매체를 통해 대대적으로 공개하고 홍보함으로써 사실상 의료기관 '줄세우기'를 하는 결과를 초래함**

3

환자경험평가는 의사와 간호사가 제공하는 서비스와 투약 및 치료과정, 병원 환경, 환자권리보장 등에 대한 환자의 만족도를 평가하는 것인데 **환자와 국민은 치료 효과에 대한 만족도로 오해할 소지가 있음**
(→ 대형병원 Big5 중에서 환자경험평가 결과 상위 10위 안에 서울대병원, 신촌세브란스병원이 들어가지 못함)

▶ 환자경험평가 자체에 대한 의료계의 비판

1

○ 기왕에 평가를 하려면 의료적 영역인 환자에 대한 치료효과를 평가 해야지 의사나 간호사의 친절도 등과 같은 비의료적인 영역을 평가하는 것이 타당하지 않음
→ 환자 치료 관련한 의료적 영역과 비의료적 영역 모두 환자경험 평가가 필요함

2

○ 의사와 간호사가 제공하는 서비스를 평가하는 것 자체가 의사와 간호사에 대한 불신을 전제로 하기 때문에 환자경험평가는 의료인과 환자 간의 라포(rapport) 형성을 저해함
→ 환자경험평가는 환자중심성을 대표하는 환자참여 모델로서 의료인과 환자 간 신뢰를 증가함

3

○ 의사와 간호사가 제공하는 서비스를 개선하기 위해서는 의사와 간호사 인력이 충분히 확보되어야 하지만 의료현장에서는 의사와 간호사 인력이 턱없이 부족하고 의료인력의 종별, 지역적 불균형도 심각함
→ 의사와 간호사가 제공하는 서비스 영역은 병원 차원의 인력 확보와 별개로 개인의 의지와 노력으로 일정 부분 달성이 가능함

4

○ 저수가로 병원 경영이 악화된 상태에서 의사와 간호사의 서비스 개선, 병원 환경 개선, 환자권리 보장을 위해 재정을 별도로 투자하는 것은 어려움
→ 저수가는 진위에 대한 논쟁이 있고, 모든 평가 대상 병원에 동일하게 적용되기 때문에 환자경험평가의 불필요성 논거로는 부족함

▶ 환자중심의 환자경험평가 개선방안(1)

1

환자경험평가의 주체 - 건강보험심사평가원

건강보험심사평가원(?)

대한의사협회(?)

대한병원협회(?)

해당 의료기관(?)

한국환자단체연합회(?)



건강보험심사평가원 → 적합

▶ 환자중심의 환자경험평가 개선방안(2)

2

환자경험평가의 방식 - 전화조사

전화조사 소요시간
: 평균 9분 9초

건강보험심사평가원 - 전화조사(?) 우편조사(?) 대면조사(?)

전문 리서치업체 - 전화조사(?) 우편조사(?) 대면조사(?)

해당 의료기관 - 전화조사(?) 우편조사(?) 대면조사(?)



건강보험심사평가원 대면조사 → 변경 필요

▶ 환자중심의 환자경험평가 개선방안(3)

3

환자경험평가 부정신고 콜센터

○ (군대 사례)

신병 훈련소에서 부정적 소원 수리를 막기 위해 장교와 조교가 사전에 신병을 회유하거나 협박함
→ 부정적 사례

○ (삼성전자 직원의 출장 A/S 사례)

전자제품 수리 후 직원이 고객에게 삼성전자 고객만족서비스센터에서 전화가 오면 좋은 점수를 주실 것을 부탁함(회유와 협박 없음)
→ 긍정적 사례

○ (2017년 제1회 환자경험평가 사례)

우수한 환자경험평가 결과를 얻기 위해 노력하기 보다 환자에게 퇴원 시 또는 퇴원 후 전화해서 환자경험평가 조사원에게서 전화가 오면 좋을 점수를 주실 것을 부탁하는 행위(회유와 협박 없음. 그러나 병원에 재입원 시 불이익을 받을 것을 우려, 환자의 생명과 건강에 관련한 영역)
→ 부정적 사례



환자경험평가 부정신고 콜센터 → 운영 필요

4

환자경험평가의 확대

2019년 제2차 환자경험평가부터 대상 의료기관을 2017년 제1차 '상급종합병원 및 500병상 이상 종합병원'에서 '상급종합병원 및 300병상 이상 종합병원'으로 확대했으나 단계적으로 '모든 상급종합병원 및 종합병원'으로 확대해 나가야 함

외래 진료가 대부분인 동네의원을 이용하는 외래 환자 대상의 환자 경험평가 도입도 필요함

▶ 환자중심의 환자경험평가 개선방안(5)

5

환자경험평가 결과의 공개

2017 환자경험 평가 영역별 상위 10개 병원

	간호사 서비스 	의사 서비스 	투약 및 치료 과정 	병원 환경 	환자 권리 보장 	전반적인 평가 
상급종합병원 총 42곳	1 중앙대병원 93.75	1 중앙대병원 89.90	1 중앙대병원 90.14	1 가톨릭대 서울성모병원 92.56	1 중앙대병원 88.42	1 중앙대병원 91.06
	2 인하대병원 93.23	2 대구가톨릭대병원 86.12	2 인하대병원 87.06	2 연세대 세브란스병원 91.29	2 인하대병원 86.97	2 인하대병원 89.07
	3 대구가톨릭대병원 92.16	3 인하대병원 85.83	3 대구가톨릭대병원 86.55	3 인하대병원 90.58	3 대구가톨릭대병원 85.76	3 가톨릭대 서울성모병원 88.49
	4 순천향대 부천병원 92.02	4 원광대병원 85.76	4 화순전남대병원 85.65	4 칠곡경북대병원 90.40	4 강북삼성병원 84.53	4 원광대병원 88.48
	5 서울아산병원 91.76	5 건국대병원 85.34	5 원광대병원 85.36	5 대구가톨릭대병원 90.35	5 계명대 동산병원 84.42	5 삼성서울병원 88.28
	6 강북삼성병원 91.67	6 영남대병원 85.04	6 영남대병원 85.33	6 중앙대병원 90.22	6 화순전남대병원 84.17	5 화순전남대병원 88.28
	7 화순전남대병원 91.58	7 경희대병원 85.03	7 서울아산병원 85.26	7 삼성서울병원 89.83	7 양산부산대병원 84.02	7 순천향대 부천병원 87.75
	8 경희대병원 91.53	8 가톨릭대 인천성모병원 84.46	8 칠곡경북대병원 84.96	8 분당서울대병원 89.29	8 가톨릭대 서울성모병원 83.59	8 서울아산병원 87.58
	9 연세대 강남세브란스병원 91.44	9 계명대 동산병원 84.31	9 순천향대 부천병원 84.83	9 건국대병원 89.09	9 영남대병원 83.24	9 칠곡경북대병원 87.38
	10 건국대병원 91.28	10 순천향대 부천병원 84.18	10 가톨릭대 서울성모병원 84.35	10 원광대병원 88.69	10 순천향대 부천병원 82.97	10 대구가톨릭대병원 86.87
종합병원 50곳	1 울산대병원 92.65	1 강동경희대병원 88.97	1 강동경희대병원 87.82	1 가톨릭관동대 국제성모병원 92.47	1 강동경희대병원 86.66	1 국립암센터 89.19
	2 강동경희대병원 92.41	2 경산중앙병원 87.53	2 가톨릭관동대 국제성모병원 85.86	2 한림대 동탄성심병원 91.89	2 예수병원 86.17	2 울산대병원 87.83
	3 가톨릭관동대 국제성모병원 92.38	3 가톨릭관동대 국제성모병원 86.74	3 울산대병원 85.81	3 포항성모병원 91.11	3 가톨릭관동대 국제성모병원 85.11	3 제주대병원 86.97
	4 국립암센터 92.00	4 울산대병원 86.61	4 국립암센터 85.77	4 인제대 해운대백병원 89.97	4 국립암센터 84.93	4 포항성모병원 86.47
	5 국민건강보험공단 일산병원 91.65	5 포항성모병원 85.61	5 가톨릭대 부천성모병원 84.34	5 제주대병원 89.77	5 제주대병원 83.88	5 순천향대 서울병원 86.39
	6 대구파티마병원 91.10	6 백제병원 85.58	6 안동병원 84.32	6 서울시서울의료원 89.61	6 울산대병원 83.69	6 강동경희대병원 86.33
	7 명지병원 91.01	7 강릉동인병원 85.56	7 제주대병원 84.30	7 삼성창원병원 89.47	7 순천향대 서울병원 83.59	7 가톨릭관동대 국제성모병원 86.18
	8 제주대병원 91.00	8 순천향대 서울병원 85.32	8 순천향대 서울병원 84.30	8 강동경희대병원 89.17	8 안동병원 83.30	8 강원대병원 86.03
	9 예수병원 90.78	9 예수병원 85.12	9 서울시서울의료원 84.02	9 순천향대 서울병원 88.70	9 포항성모병원 83.01	9 강릉아산병원 85.69
	10 순천향대 서울병원 90.59	10 가톨릭대 부천성모병원 85.06	10 광주기독병원 84.00	10 포항세명기독병원 88.63	10 한림대 동탄성심병원 82.26	10 삼성창원병원 85.05



(현재) 2017년 제1차 환자경험평가 결과는 평가영역별 점수로 공개되어 기관 서열화 우려

▶ 환자중심의 환자경험평가 개선방안(5)

5

환자경험평가 결과의 공개

(현재) 2017년 제1차 환자경험평가 결과는 평가영역별 점수로 공개



(미래) 환자경험평가 결과는 평가영역별로 등급을 매기는 방식으로 공개



(미래) 환자경험평가 결과는 각종 병원평가 결과들과 융합해 공개
→ 환자가 의료기관을 선택하는데 실질적인 도움을 줄 수 있음

▶ 환자중심의 환자경험평가 개선방안(6)

6

환자경험평가 결과의 활동 - 인센티브

환자들의 유쾌하고 통쾌한 상상



대다수의 환자에게 친절하고, 환자 말을 잘 들어주고, 환자에게 잘 설명해 주고, 치료과정에 참여시켜 주고, 환자의 권리를 존중하는 의사와 간호사에게 감사의 마음을 말(환자가 직접 하면 됨)과 돈(재정 인센티브 지급)으로 표현할 수 있으면 얼마나 유쾌하고 통쾌할까?

▶ 환자중심의 환자경험평가 개선방안(6)

6

환자경험평가 결과의 활용 - 인센티브

(현재) 제도 도입 초창기이기 때문에 아직은 환자경험평가 결과를 다른 제도에 활용하거나 별도의 인센티브를 지급하지는 않고 있음



(개선①) 의료질평가지원금 제도와 연계해 환자경험평가 결과를 지표에 반영하는 방법

(개선②) 환자경험평가 결과 자체만으로 인센티브를 주는 것에 대해서는 사회적 논의가 필요함

▶ 환자중심의 환자경험평가 개선방안(7)

7

환자경험평가 대상자 - 인식 전환 필요

언제가 될 지 모르지만 평가 대상이 된 환자



환자경험평가에 참여하는 것이 입원 중 의료진의 서비스와 투약 및 치료과정, 병원 환경과 환자권리 보장에 중요한 영향을 미친다는 사실을 인식해야 함



평가 대상 환자가 전화 설문조사에 성실하게 답변을 하는 사회적 분위기 조성이 필요함

▶ 환자중심의 환자경험평가 개선방안(8)

8

환자경험평가 설문조사 문항내용 개선

문1), 문5) "존중하고 예의를 갖추어"

- "예의"라는 단어는 다소 부적절하다고 생각됨
- 예시: "인격적으로"

문8) "의사의 회진시간 또는 회진시간 변경"에 대한 설문내용만 있음

- 입원치료의 핵심이 "회진"이기 때문에 관련 설문내용을 추가할 필요가 있음
- "의사의 회진 내용에 대한 만족도" 설문내용 추가

문15) "병원 환경은 안전하였습니까"

- 시설관리, 감염관리 등 병원 환경이 너무 포괄적이고 전문적인 영역이라서 환자가 단순히 평가하는 것에는 한계가 있음
- 예시: 문14)처럼 "전반적으로" 단어 추가

8

환자경험평가 설문조사 문항내용 개선

문17) "불만이 있는 경우 말하기 쉬웠습니까?"

→ 불만을 누구에게 말하기 쉬웠는지 그 대상이 막연하고 추상적인 느낌이 들음

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

→ 대부분의 환자는 검사나 치료 결정 과정에서 참여할 수 있는 기회의 내용을 알지 못함

▶ 환자경험 평가에 대한 기대효과

1

환자경험평가는 의료서비스 제공에 있어서 **환자참여**를 구체적으로 구현함으로써 보건의료 환경에 있어서 **환자중심성을 강화하는 역할**을 수행함

2

환자경험평가를 통해 의사와 간호사, 의료기관 종사자, 환자와 환자보호자가 **평가기준**을 지키기 위해 노력하고 이를 확인하는 과정을 반복하면서 **의료서비스와 간호서비스, 병원환경, 환자권리 보장 수준이 자연스럽게 개선되는 효과**가 발생함

3

환자경험평가는 과소의료를 제공할 우려가 있는 포괄수가제를 채택하고 있는 국가(미국, 영국 등)에서 주로 시행되고, 우리나라처럼 오히려 과잉의료 제공의 우려가 있는 행위별수가제를 채택하는 국가에서는 실효성이 떨어진다는 비판이 있지만 **환자경험평가는 건강보험 지불 제도의 유형과 상관없이 필요하고 최근 우리나라에서도 (신)포괄수가제를 시행하는 병원이 계속적으로 증가하고 있기 때문에 환자경험평가를 더욱 발전시켜 나갈 필요가 있음**

4

환자경험평가를 통해 의사와 간호사가 제공하는 서비스와 병원 환경이 개선되고, 환자권리가 보장되는 의료문화가 조성되면 **의료인과 환자 간의 라포(rapport)가 형성되어 의료인과 환자 간 신뢰는 증가할 것임**

▶ 미래 의료환경의 급격한 변화

미래에 개별 환자들은 자신의 건강과 질병과 관련된 상상할 수 없을 정도로 많은 데이터의 클라우드(big data cloud)에 둘러싸이게 될 것이며 기술의 발전은 이들 빅데이터를 분석하여 건강을 향상시키고 질병을 관리(예방)할 수 있는 솔루션을 제공할 수 있는 도구(인공지능 등)들을 개인이 사용할 수 있게 할 것이다.

The Age of the Fourth Industrial Revolution



Google DeepMind's **A.I 'AlphaGo'**
Vs
Korea's Go master Lee Se-dol



IBM's **A.I 'Watson'**
Vs
Professional doctor for cancer treatment

▶미래 의료환경의 급격한 변화

스마트폰 앱이나 웨어러블 디바이스, 스마트홈 센서 등을 통해서
환자 개인을 24시간 모니터링하여
그 정보가 저장되고 분석되어 개인의 상황에 맞춘 실시간 관리 방안이 전달되며,
환자참여형 소셜네트워크나 다른 관련 네트워크를 통해서
동일한 질환을 가지고 있는 환자들이나 전문가들이 이에 대한 제언을 제시해 주면서,
환자와 다른 사람들의 적극적인 참여로 일상에서 질환을 관리하게 된다.



나비효과(butterfly effect)



나비효과(butterfly effect): 중국 베이징에 있는 나비가 날개를 한번 퍼덕거린 것이 대기에 영향을 끼쳐 나중에 미국 뉴욕을 강타하는 허리케인과 같은 엄청난 결과를 초래하는 현상