
2021년(3차) 환자경험 평가결과

2022. 7.



건강보험심사평가원
HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

목 차

I . 평가개요	1
1. 배경 및 목적	
2. 추진 경과	
3. 평가대상 및 방법	
4. 조사 결과	

II . 평가결과	6
1. 전체 평가결과	
2. 요양기관별 평가결과	
3. 의료서비스의 질 향상률	

III . 평가결과 공개	17
---------------------	----

IV . 향후 일정	17
------------------	----

[붙임 1] 조사완료 응답자 분포 결과

[붙임 2] 환자경험 평가도구(설문지)

[붙임 3] 환자경험 평가결과 분석 및 산출 기준

I. 평가개요

1. 배경 및 목적

- 환자중심 의료문화 확산을 위해 '17년 환자경험평가를 처음 도입하여 '18년 8월(1차), '20년 7월(2차) 평가결과를 공개하였음
- '21년(3차) 환자경험평가는 전체 (상급)종합병원을 대상으로 전화설문조사를 실시하여 국민의 입원경험을 수집하였음
 - 기관단위 평가결과 공개를 통해 국민이 체감할 수 있는 의료 질 향상을 유도하고 환자중심(Patient-Centered) 의료문화 확산에 기여하고자 함

2. 추진 경과

가. 1차 평가

- ('14.7.~'16.4.) 환자중심성 평가모형 개발 연구 및 예비평가 수행
- ('17.1.~'18.8.) 1차 평가계획 공지 및 평가결과 공개 ('17.7.~11. 설문조사)

나. 2차 평가

- ('19.2.~'20.7.) 2차 평가계획 공지 및 평가결과 공개 ('19.5.~11. 설문조사)
- ('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

- ('21.4.~11.) 3차 평가 대국민 홍보 및 전화설문조사 실시
- ('21.11.) 요양기관 대상 제3차 평가도입 영향조사 실시
 - 의료서비스 질 향상 체감률* 2차(19.0%) 대비 3차** (21.6%)에서 2.6%p 향상됨
 - * 매우긍정-다소긍정-다소부정-매우부정 4지선다 중 '매우 긍정'으로 응답한 비율
 - ** 참여기관 306개소 중 287개소(93.8%)에서 평가도입이 의료 질 향상에 긍정적 영향을 미치고 있다고 응답
- ('22.5.~6.) 3차 환자경험평가 결과 및 공개(안) 분과위원회 개최 및 의평조 심의·의결

3. 평가대상 및 방법

가. 평가대상

- (대상기관) 전체 종합병원 359개소(상급종합병원 45개소, 종합병원 314개소)
 - ※ 선정시점: '21년 1월 말 허가 병상 수 기준
- (대상환자) 만 19세 이상 성인으로 1일 이상 의과입원환자 본인
 - 조사시점: 퇴원 이후 2~56일(8주) 이내인 환자
 - 제외대상: 낮병동, 완화병동, 소아청소년과, 정신건강의학과, 코로나19 환자
 - ※ 선정시점: '21년 5월 이후 요양급여비용 청구자료 활용
- (대상기간) 2021년 5월부터 11월(약 6개월)간 전화조사 완료 건

〈표 1〉 평가 차수별 조사현황

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

나. 평가 방법

- (평가방법) 구조화된 설문지(평가도구)를 활용한 전화설문조사 실시
 - 요양기관 병상규모에 따라 100~300명 차등 적용(수집목표 총 51,000명)

〈표 2〉 병상규모별 평가대상기관 및 수집 목표

(단위 : 개소, 명, 기준: '21년 1월 말 허가(신고)병상)

구 분		요양기관 현황			소 계 (수집목표)
병상 규모	기관별 수집목표	상급종합	종합	소 계	
소 계		45	314	359	51,000
100~299병상	100명	-	190	190	19,000
300~499병상	150명	-	72	72	10,800
500~999병상	200명	28	51	79	15,800
1,000병상~	300명	17	1	18	5,400

○ (평가도구) 환자경험 6개 영역, 개인특성 등 24개 문항 구성

〈표 3〉 환자경험 평가도구(설문문항)

구 분	평가영역	번호	문항 내용
입 원 경 험	1. 간호사	1	존중/예의
		2	경청
		3	병원생활 설명
		4	도움 요구 관련 처리 노력
	2. 의 사	5	존중/예의
		6	경청
		7	의사와 만나 이야기할 기회
		8	회진시간 관련 정보제공
	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 정보제공
	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

주. 3차 환자경험 평가도구(설문지) [붙임 2] 참조

○ (결과산출) 선형화 방식을 적용하여 전체 및 요양기관별 점수산출

- 요양기관별 환자구성 분포보정*을 활용한 문항별·영역별 점수 산출

* 환자구성 분포보정 및 방법 [붙임 3] 참조

〈표 4〉 문항별 점수부여 방식(선형화)

척 도	응답 및 점수부여 방식	해당 문항 번호
4점 척도 (18개 문항)	①전혀 그렇지 않았다 ②그렇지 않았다 ③그랬다 ④항상 그랬다 ☞ 0점, 33점, 67점, 100점 부여	Q13., 20., 21. 외 나머지 문항
2점 척도 (1개 문항)	①예 ②아니오 ☞ 100점, 0점 부여	Q13.
11점 척도 (2개 문항)	0~100점까지 10점 단위 점수 부여	Q20., 21.

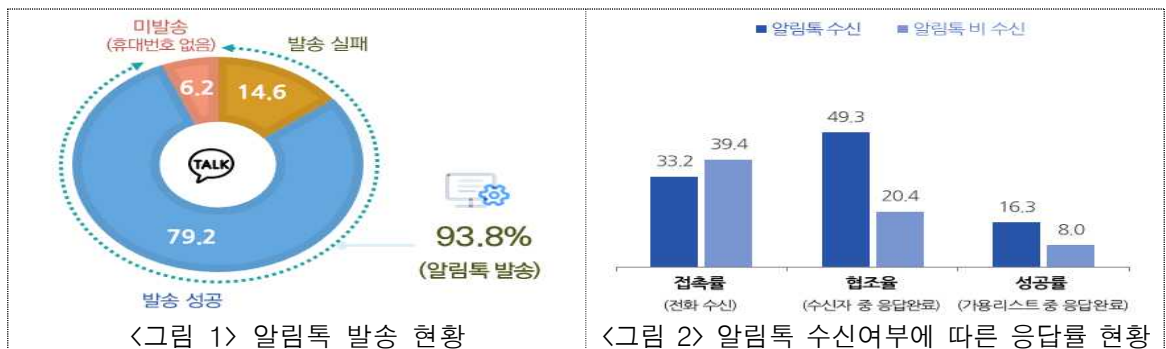
4. 조사 결과

가. 조사운영 현황

- (조사개요) 청구자료 기반 대상자 선정* 및 요양기관으로부터 전화번호 수집
 - 약 6개월간('21.5.~11.) 전문조사업체 위탁을 통해 전화설문조사 수행
 - * (대상자 선정) 평가대상기관별 환자구성(성별·연령·진료분야)¹⁾을 반영하여, 단순 확률추출법(Simple Random Sampling)에 따라 평가대상자 선정

나. 조사 완료 현황

- (조사 응답률) 평균 14.6% (398,781건 중 58,297건 전화조사 완료)
 - 조사 수행 1~2주 전 사전 알림서비스(카카오톡 알림톡) 발송



〈표 5〉 평가 차수별 조사 응답률 현황

(단위: %)

구 분	1차 평가	2차 평가	3차 평가
응답률 ¹⁾ (A×B)	10.7	10.4	14.6
접촉률 ²⁾ (A)	25.3	27.6	34.5
협조율 ³⁾ (B)	42.3	37.7	42.4

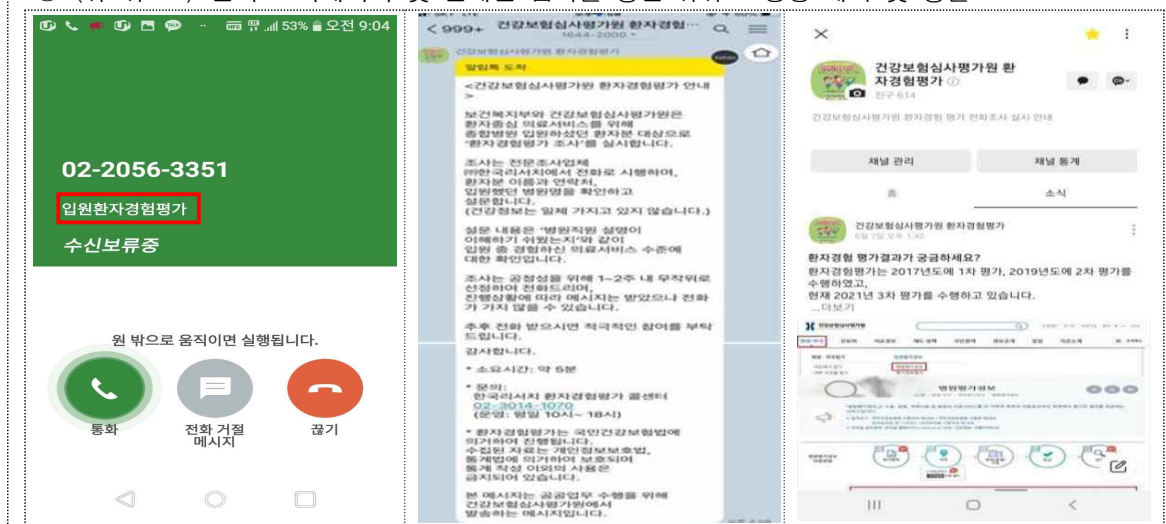
주 1. 응답률: 전체 평가대상자 대비 조사 응답 완료 비율(산출식= 접촉률 x 협조율)

2. 접촉률(Contact rate): 전체 평가대상자 대비 전화 수신자 비율

3. 협조율(Cooperation rate): 전화 수신자 대비 조사 응답 완료 비율

※ 전화설문조사 응답률 향상을 위한 노력

- (발신정보) 발신번호 대신 「입원환자경험평가」 발신자 표시
- (카 카 오) 「환자경험평가」 단독 카카오톡 채널 운영 및 설문조사 참여 안내 사전 알림 메시지 전송
- (유 튜 브) 인기 크리에이터 및 연예인 섭외를 통한 유튜브 영상 제작 및 송출



1) 성별(남/여), 연령(40세 미만/40~59세/60세 이상), 진료분야(내과계/외과계 및 기타)

○ (조사 완료) 총 58,297건의 입원환자 경험 수집

- 전체 목표 표본 수 총 51,000건 중 전화조사 완료 건 58,297건(114.3% 달성)

〈표 6〉 병상규모별 전화조사 완료 현황

(단위 : 개소, 명)

구 분		요양기관 현황			전화조사 완료 현황		
병상 규모	목표 표본	상급	종합	소계	상급	종합	소계
소 계		45	307	352	11,308	46,989	58,297
100~299병상	100명	-	183*	183	-	25,397	25,397
300~499병상	150명	-	72	72	-	10,731	10,731
500~999병상	200명	28	51	79	5,936	10,545	16,481
1,000병상~	300명	17	1	18	5,372	316	5,688

* 전체 평가대상기관 중 300병상 미만 기관 190개소이나, 이중 실제 전화설문조사가 완료된 기관은 183개소 임
- '21년(3차) 평가대상자에서 코로나19 환자를 제외함에 따라 7개 기관의 경우 감염병·코로나19 전담 병원에 해당하여 평가대상자 미추출로 조사 불가

○ (응답 시간) 평균 9분 39초 ※ 2차 평균: 9분 16초, 1차 평균: 9분 9초

- 60세 이상 연령대에서 응답시간이 늘어나고 응답률은 감소함

〈표 7〉 응답자 특성별 응답시간

구 분	전체	성 별		연 령		
		남	여	40세 미만	40~59세	60세 이상
응답시간	9분 39초	9분 34초	9분 44초	8분 28초	9분 14초	10분 19초
응답률	14.6%	15.5%	13.8%	15.6%	15.9%	13.6%

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

다. 평가 차수별 조사결과 요약

○ 3차 평가 조사 응답률(14.6%)이 전차 평가(10.4%) 대비 4.2%p 향상됨

〈표 8〉 평가 차수별 설문결과 비교 현황

구 분	평가 차수별 설문결과		
	1차 평가	2차 평가	3차 평가
조사 대상	95개소 500병상 이상 (상급)종병	154개소 300병상 이상 (상급)종병	359개소 전체 (상급)종병
조사 기간	약 4개월 (‘17.7.~11.)	약 6개월 (‘19.5.~11.)	약 6개월 (‘21.5.~11.)
조사 방법	전화조사	전화조사	전화조사
조사 응답률	10.7%	10.4%	14.6%
면접원당 기관점유율 ^{주1)}	평균 4.5%	평균 3.7%	평균 2.1%
설문문항 신뢰도 ^{주2)} (Cronbach's alpha)	0.948	0.943	0.941
상대표준오차 ^{주3)}	평균 1.81%	평균 1.94%	평균 1.99%

주 1. 면접원당 기관점유율: 면접원당 기관점유율이 낮을수록 면접원에 따른 응답 편향 감소

2. 설문문항에 대한 응답의 일관성 측정 척도, 크론바흐 알파계수는 0~1의 값을 가지며 0.8 이상인 경우 신뢰성이 높다 할 수 있음²⁾

3. 확률추출법에 의해 산출된 통계량으로 모집단을 추정하는 경우 추정량의 신뢰성을 측정하는 척도로서 30%미만인 경우 신뢰할 수 있음³⁾

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

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

II. 평가결과

1. 전체 평가결과

【분석 방법】

- ▶ (분석 대상) 평가대상자 58,258명 응답결과
 - 조사완료 58,297명 중 39명(0.07%) 제외
 - ※ 제외기준(Q1-2.5×IQR 이외, 종합점수 10.025점 미만)
- ▶ (분석 방법) 평가점수의 평균·표준편차 등 기초통계량 산출
 - 무응답(모름/기억나지 않음, 응답거절), 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)

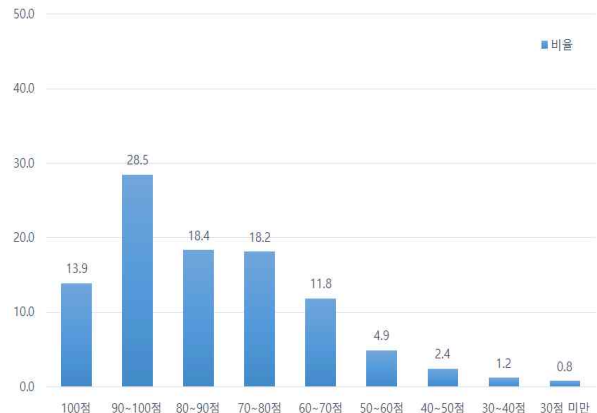
가. 종합점수 및 영역별 점수

- (종합점수) 평균 82.46점(표준편차 ±16.25점) ※ (2차) 82.72점, (1차) 83.94점
 - * 1차 평가부터 3차 평가까지 지속 참여한 91개 요양기관의 종합점수는 84.53점으로 2차 평가 종합점수 82.72점 대비 +1.81점 상승
- 100점인 응답자는 8,086명(13.9%), 90~100점 구간은 16,593명(28.5%)임
- 70점 이상인 대상자 누적 비율은 78.9% 수준으로 전차와 유사
 - * 2차 평가: 79.1%, 1차 평가: 79.5%

〈표 9〉 종합점수 구간별 분포

(단위: 명, %)

점수구간 (이상~미만)	환자수	비율	누적비율
전 체	58,258	100.0	-
100점	8,086	13.9	13.9
90~100점	16,593	28.5	42.4
80~90점	10,703	18.4	60.7
70~80점	10,575	18.2	78.9
60~70점	6,900	11.8	90.7
50~60점	2,847	4.9	95.6
40~50점	1,414	2.4	98.0
30~40점	693	1.2	99.2
30점 미만	447	0.8	100.0



〈그림 3〉 종합점수 구간별 환자 분포

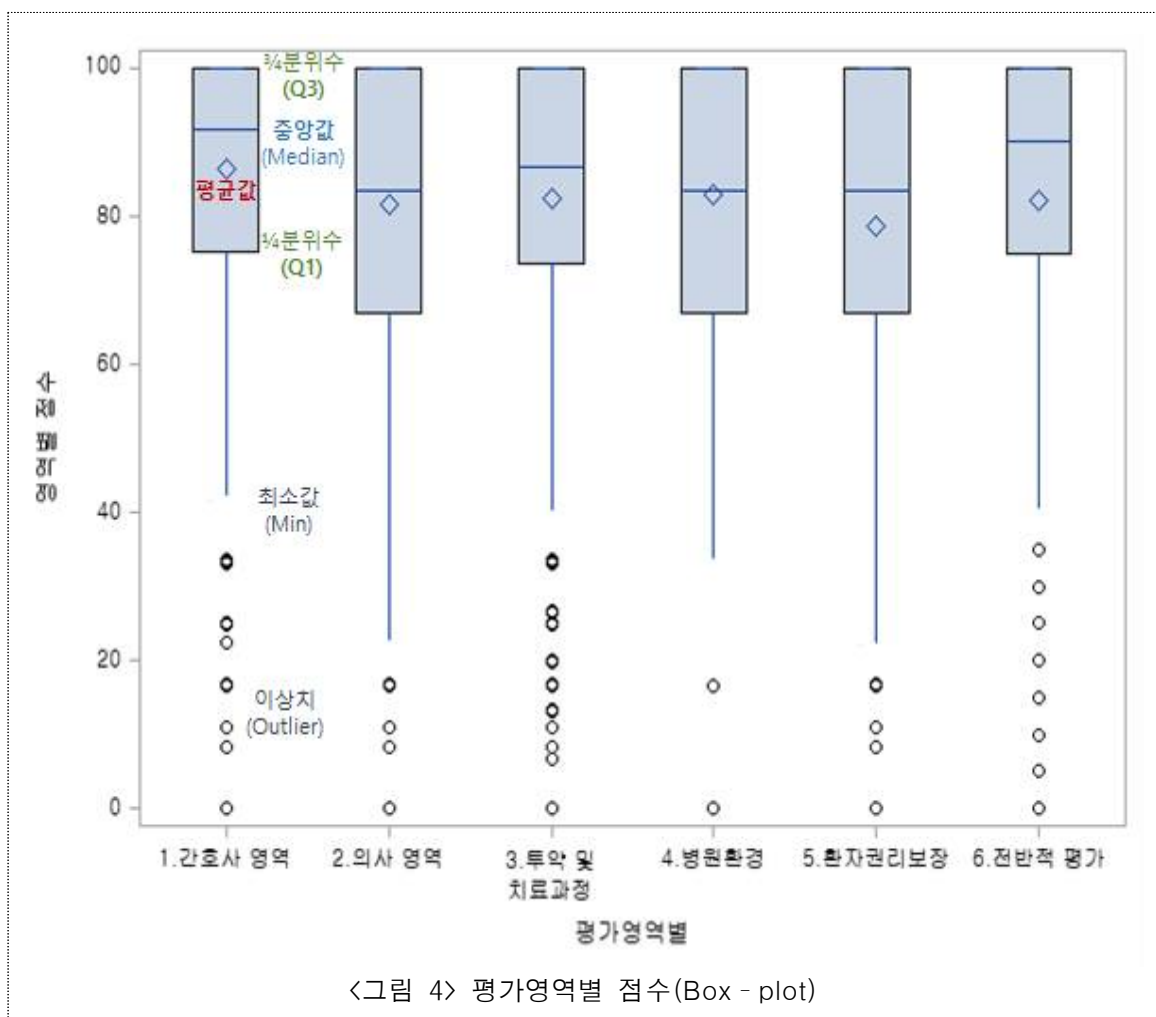
○ (영역점수) 환자권리보장^(78.77점) 제외한 5개 영역의 평균점수 80점 이상

- 영역별 평균점수는 간호사 영역^(86.38점) > 병원환경^(82.82점) > 투약 및 치료과정^(82.30점) > 전반적 평가^(82.26점) > 의사 영역^(81.72점) > 환자권리보장^(78.77점) 순임

<표 10> 종합점수 및 6개 영역별 점수

(단위: 점, 기준: 58,258명)

구 분		평 균	표준편차	Q1	중앙값	Q3
종합 점수		82.46	16.25	71.94	86.00	96.65
평 가 영 역	간호사 영역	86.38	18.13	75.25	91.75	100.00
	의 사 영역	81.72	19.57	67.00	83.50	100.00
	투약 및 치료과정	82.30	19.04	73.60	86.80	100.00
	병원 환경	82.82	20.35	67.00	83.50	100.00
	환자권리보장	78.77	20.59	67.00	83.50	100.00
	전반적 평가	82.26	20.67	75.00	90.00	100.00



- (문항점수) 21개 문항별 평균 최고 92.68점 ~ 최저 67.35점 수준
- 점수가 높은 문항은 [Q13.] 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보제공^{92.68점}, [Q5.] 의사영역의 존중과 예의^{88.08점}, [Q6.] 경청^{87.35점} 문항임
 - 점수가 낮은 문항은 [Q17.] 불만 제기 용이성^{67.35점}, [Q7.] 의사와 만나 이야기 할 기회^{74.18점}, [Q19.] 수치감 관련 배려^{74.29점} 문항임

〈표 11〉 평가문항 점수

(단위: 점, 기준: 58,258명)

구 분	평균	표준편차
종합 점수	82.46	16.25
1. 간호사 영역		
Q1. 존중/예의	86.87	23.47
Q2. 경청	87.04	21.26
Q3. 병원생활 설명	84.90	22.25
Q4. 도움요구 처리노력	86.76	20.53
2. 의사 영역		
Q5. 존중/예의	88.08	20.14
Q6. 경청	87.35	20.53
Q7. 의사와 만나 이야기할 기회	74.18	26.70
Q8. 회진시간 관련 정보제공	77.25	27.97
3. 투약 및 치료과정		
Q9. 투약 · 처치관련 이유 설명	81.01	23.58
Q10. 투약 · 처치관련 부작용 설명	79.09	25.80
Q11. 통증조절 노력	80.35	23.91
Q12. 위로와 공감	77.77	25.24
Q13. 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보제공	92.68	26.04
4. 병원 환경		
Q14. 깨끗한 환경	82.16	22.89
Q15. 안전한 환경	83.50	21.31
5. 환자권리보장		
Q16. 공평한 대우	85.22	20.45
Q17. 불만제기 용이성	67.35	31.23
Q18. 치료결정과정 참여기회	77.02	24.93
Q19. 수치감 관련 배려	74.29	31.81
6. 전반적 평가		
Q20. 입원경험 종합평가	83.49	18.55
Q21. 타인추천여부	81.05	24.67

나. 평가참여 횟수에 따른 평가결과

- (1차 평가) 상급종합병원 및 500병상 이상 종합병원 95개소(상급 42개, 종합 53개)
- (2차 평가) 상급종합병원 및 300병상 이상 종합병원 154개소(상급 42개, 종합 112개)
- (3차 평가) 상급종합병원 및 전체 종합병원 352개소*(상급 45개, 종합 307개소)
 - 기존(1·2차) 대상기관 154개소(상급 45개, 종합 109개) 및 신규(3차) 대상기관 198개소
 - * 평가대상기관 359개소 중 7개소 제외(평가대상자 미추출로 조사 불가능한 코로나19 전담 병원)

- (종합점수) 1차 평가는 83.94점, 2차 82.72점, 3차 **82.46점** 임
 - 1·2·3차 평가에 모두 참여한 91개소*의 3차 평가 종합점수는 84.53점
 - * 91개소 기준 평가 차수별 종합점수 (1차) 83.94점, (2차) 83.45점, (3차) 84.53점
- (영역점수) 환자권리보장 영역 제외한 5개 영역 점수 80점 이상임
 - 1·2·3차 평가 모두 간호사 영역 점수가 가장 높고, 환자권리보장 영역 점수가 가장 낮음
 - 1차부터 참여한 기존 대상기관(91개소)은 쏘 평가영역에서 점수 상승

〈표 12〉 평가 참여횟수에 따른 종합 및 평가영역 점수

(단위: 점, 기준: 58,258명)

구 분	3차 평가결과				2차 평가결과 (154개소 23,924명)	1차 평가결과 (95개소 14,970명)
	전 체 (352개소* 58,258명)	지속 참여		신규 참여		
		1·2·3차 참여 ^{주1)} (91개소 20,955명)	2·3차 참여 ^{주2)} (63개소 10,013명)	3차 첫 참여 ^{주3)} (198개소 27,290명)		
	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)	평균(표준편차)
종합 점수	82.46 (16.25)	84.53 (15.26)	81.95 (16.38)	81.05 (16.77)	82.72 (16.42)	83.94 (15.98)
평가영역	간호사 영역	86.38 (18.13)	88.42 (16.89)	85.73 (18.42)	85.04 (18.78)	86.11 (18.76)
	의사 영역	81.72 (19.57)	83.15 (18.77)	81.33 (19.86)	80.78 (20.00)	81.56 (20.11)
	투약 및 치료과정	82.30 (19.04)	84.36 (17.84)	81.91 (19.04)	80.86 (19.78)	82.79 (19.20)
	병원 환경	82.82 (20.35)	85.48 (18.69)	82.49 (20.33)	80.89 (21.32)	82.57 (20.76)
	환자권리보장	78.77 (20.59)	80.66 (19.98)	78.15 (20.79)	77.55 (20.87)	80.23 (20.41)
	전반적 평가	82.26 (20.67)	85.46 (18.29)	81.54 (21.03)	80.07 (21.91)	82.47 (20.28)

주1. 1·2·3차 모두 평가대상기관(1차 평가부터 참여)

주2. 2·3차 평가대상기관(2차 평가부터 참여)

주3. 3차 평가대상기관(3차 평가부터 참여) 및 2차 평가 시 제외기관(지역거점 공공병원 운영평가 대상병원: 서울·충주·부산·대구의료원)*

※ 지역거점 공공병원 운영평가와 중복평가라고 판단되어 2차 평가 당시 제외, 3차 평가에서는 의료질평가 단계적 적용을 위해 포함

○ (문항점수) 평균 최고 92.68점 ~ 최저 67.35점

- (상승추세) [Q13.] 퇴원 후 정보제공* 및 [Q8.] 회진시간 관련 정보제공**

* [Q13.] (1차) 84.91점 → (2차) 93.22점 → (3차) 92.68점

- 반복학습이 가능한 퇴원 안내문 제작·배부, 환자 눈높이에 맞는 치료과정 설명 등

** [Q8.] (1차) 76.96점 → (2차) 76.60점 → (3차) 77.25점

- 회진정보 알람서비스 제공(요양기관 자체 모바일앱 개발 및 회진 알림톡 발송 등)

- (하락추세) [Q19.] 수치감 관련 배려 문항

* (1차) 84.80점 → (2차) 80.36점 → (3차) 74.29점

<표 13> 평가 도입시점에 따른 평가문항 평균 점수

(단위: 점, 기준: 58,258명)

구 분	3차 평가결과				2차 평가결과	1차 평가결과
	전체	기존		신규		
		1차~	2차~			
종합 점수	82.46	84.53	81.95	81.05	82.72	83.94
1. 간호사 영역						
Q1.존중/예의	86.87	88.77	86.35	85.61	86.42	89.86
Q2.경청	87.04	89.03	86.25	85.79	86.75	89.30
Q3.병원생활 설명	84.90	87.40	84.09	83.28	84.89	87.28
Q4.도움요구 처리노력	86.76	88.55	86.30	85.56	86.52	88.91
2. 의사 영역						
Q5.존중/예의	88.08	89.23	87.64	87.36	87.81	88.82
Q6.경청	87.35	88.40	86.91	86.70	87.44	88.78
Q7.의사와 만나 이야기할 기회	74.18	74.74	73.98	73.83	74.37	74.63
Q8.회진시간 관련 정보제공	77.25	80.22	76.78	75.13	76.60	76.96
3. 투약 및 치료과정						
Q9.투약 · 처치관련 이유설명	81.01	83.16	80.50	79.54	80.86	82.97
Q10.투약 · 처치관련 부작용 설명	79.09	81.70	78.50	77.30	79.14	81.63
Q11.통증조절 노력	80.35	82.11	80.08	79.13	82.54	84.11
Q12.위로와 공감	77.77	79.54	77.16	76.64	78.41	78.23
Q13.퇴원 후 주의사항및 치료계획 정보제공	92.68	94.64	92.66	91.19	93.22	84.91
4. 병원 환경						
Q14.깨끗한 환경	82.16	84.99	81.76	80.14	81.76	83.11
Q15.안전한 환경	83.50	86.01	83.26	81.66	83.42	85.10
5. 환자권리보장						
Q16.공평한 대우	85.22	86.88	84.51	84.20	85.20	87.64
Q17.불만제기 용이성	67.35	69.92	66.74	65.66	71.58	72.96
Q18.치료결정과정 참여기회	77.02	78.56	76.53	76.03	77.52	79.70
Q19.수치감 관련 배려	74.29	77.18	73.26	72.27	80.36	84.80
6. 전반적 평가						
Q20.입원경험 종합평가	83.49	86.00	83.00	81.74	83.23	83.80
Q21.타인추천여부	81.05	84.95	80.07	78.42	81.72	82.62

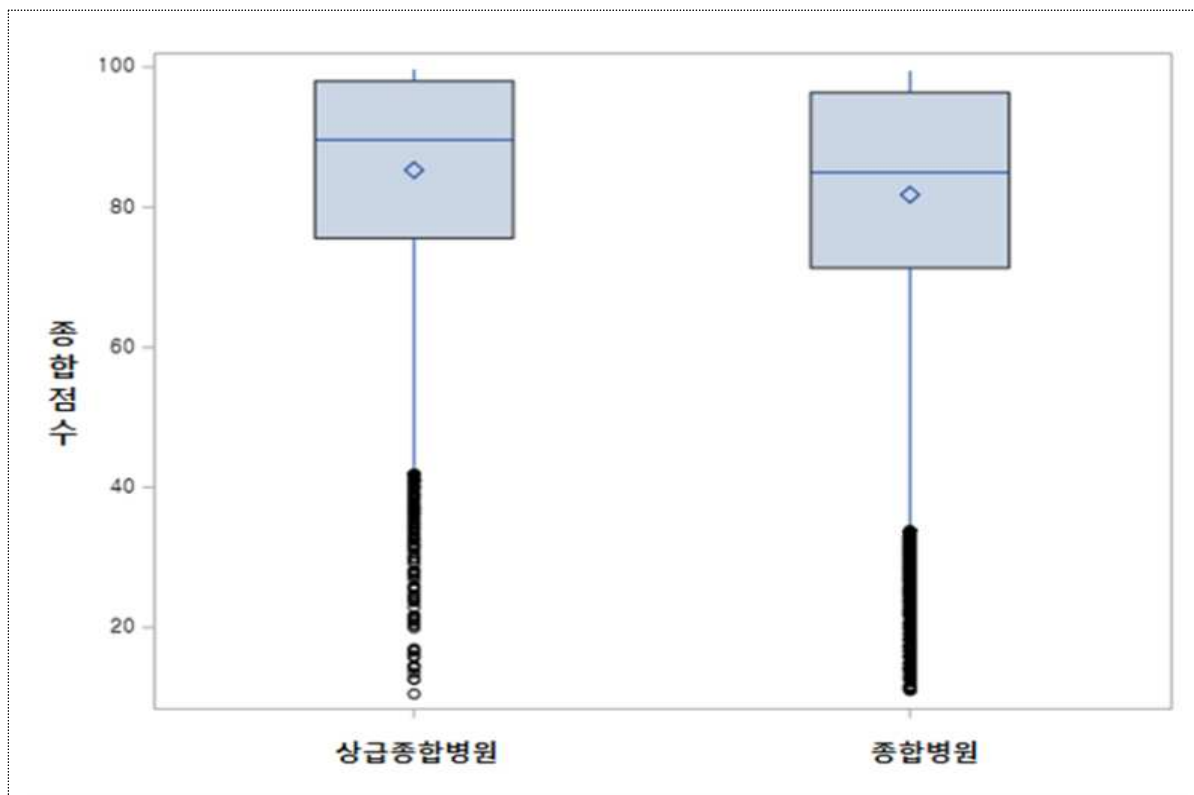
다. 요양기관 종별 평가 점수

- (종합점수) 상급종합병원^{85.28점}이 종합병원^{81.78점} 보다 높게 나타남
 - 상급종합병원은 1·2·3차 평가에 모두 참여하였고 종합병원은 순차적으로 평가에 참여함에 따라 종별 구분에 따른 평가결과의 단순 비교는 어려움
- (영역점수) 상급종합 및 종합병원 모두 간호사 영역^{89.20-85.70점} 점수가 가장 높고, 환자권리보장 영역^{81.37-78.14점} 점수가 가장 낮음

〈표 14〉 요양기관 종별에 따른 평가영역 점수

(단위: 점, 기준: 58,258명)

구 분		전 체		상급종합병원		종합병원	
		평균(표준편차)	순위	평균(표준편차)	순위	평균(표준편차)	순위
평 가 영 역	간호사 영역	86.38 (18.13)	1	89.20 (16.34)	1	85.70 (18.47)	1
	의 사 영역	81.72 (19.57)	5	83.51 (18.34)	5	81.29 (19.83)	4
	투약 및 치료과정	82.30 (19.04)	3	85.13 (17.15)	4	81.62 (19.41)	3
	병원 환경	82.82 (20.35)	2	86.59 (18.00)	3	81.91 (20.77)	2
	환자권리보장	78.77 (20.59)	6	81.37 (19.64)	6	78.14 (20.76)	6
	전반적 평가	82.26 (20.67)	4	86.62 (16.94)	2	81.21 (21.34)	5



〈그림 5〉 요양기관 종별 종합점수(Box - plot)

- (문항점수) 모든 문항에서 상급종합병원이 종합병원에 비해 평균 점수가 높음
 - 최소 0.65점(Q7. 의사와 만나 이야기할 기회), 최대 6.74점(Q21. 타인 추천여부)

〈표 15〉 요양기관 종별에 따른 평가문항별 점수

(단위: 점, 기준: 58,258명)

구 분	전 체 (58,258명)	상급종합 (11,305명)	종합 (46,953명)	비교 ^{주)}
종합 점수	82.46	85.28	81.78	▲3.50
1. 간호사 영역				
Q1. 존중/예의	86.87	89.45	86.25	▲3.20
Q2. 경청	87.04	89.86	86.36	▲3.50
Q3. 병원생활 설명	84.90	88.12	84.13	▲3.99
Q4. 도움요구 처리노력	86.76	89.43	86.12	▲3.31
2. 의사 영역				
Q5. 존중/예의	88.08	89.66	87.70	▲1.96
Q6. 경청	87.35	88.90	86.98	▲1.92
Q7. 의사와 만나 이야기할 기회	74.18	74.71	74.06	▲0.65
Q8. 회진시간 관련 정보제공	77.25	80.78	76.39	▲4.39
3. 투약 및 치료과정				
Q9. 투약 · 처치관련 이유 설명	81.01	84.05	80.27	▲3.78
Q10. 투약 · 처치관련 부작용 설명	79.09	82.59	78.25	▲4.34
Q11. 통증조절 노력	80.35	82.98	79.72	▲3.26
Q12. 위로와 공감	77.77	80.09	77.21	▲2.88
Q13. 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보제공	92.68	95.41	92.02	▲3.39
4. 병원 환경				
Q14. 깨끗한 환경	82.16	86.06	81.22	▲4.84
Q15. 안전한 환경	83.50	87.17	82.62	▲4.55
5. 환자권리보장				
Q16. 공평한 대우	85.22	87.61	84.64	▲2.97
Q17. 불만제기 용이성	67.35	70.59	66.60	▲3.99
Q18. 치료결정과정 참여기회	77.02	79.15	76.51	▲2.64
Q19. 수치감 관련 배려	74.29	78.18	73.29	▲4.89
6. 전반적 평가				
Q20. 입원경험 종합평가	83.49	86.78	82.70	▲4.08
Q21. 타인 추천여부	81.05	86.48	79.74	▲6.74

주. 비교: 평가문항별, 상급종합병원-종합병원의 평균 점수

라. 지역별 평가 점수

○ 지역별 평가대상 현황

- (환자 구성) 경상 지역이 28.1%로 가장 높고, 경인(22.6%), 서울(17.7%), 전라(16.4%), 충청(10.1%), 강원(3.2%), 제주(1.8%) 지역 순으로 확인됨
- (요양기관 구성) 지역별 평가대상기관 비율은 대상자 구성과 유사하며, 상급종합병원의 비율이 높은 지역은 서울, 경상, 경인 순임

〈표 16〉 지역별 환자 및 기관 구성

(단위: 명, %, 개소)

구 분	평가대상자		평가대상기관					
			상급종합병원		종합병원		소 계	
전 체	58,258	(100.0)	45	(100.0)	307	(100.0)	352	(100.0)
서 울	10,305	(17.7)	14	(31.1)	41	(13.4)	55	(15.6)
경 인	13,180	(22.6)	8	(17.8)	73	(23.8)	81	(23.0)
충 청	5,870	(10.1)	4	(8.9)	33	(10.7)	37	(10.5)
전 라	9,576	(16.4)	5	(11.1)	54	(17.6)	59	(16.8)
경 상	16,399	(28.1)	12	(26.7)	87	(28.3)	99	(28.1)
강 원	1,889	(3.2)	2	(4.4)	13	(4.2)	15	(4.3)
제 주	1,039	(1.8)	-	-	6	(2.0)	6	(1.7)

○ (종합점수) 서울> 경상> 제주 및 그 외 지역 순임

○ (영역점수)

- 서울 지역은 6개 영역별 점수가 모두 80점 이상으로 영역별 전체 평균보다 최소 1점 이상 높음(최고 병원환경 영역 2.45점 ~ 최저 의사영역 1.03점)
- 충청, 전라, 강원 지역의 경우 6개 영역별 전체 평균점수 보다 낮음
 - * 지역별로 요양기관 종별에 따른 기관 분포가 상이하기 때문에 평가결과의 단순 비교는 어려움

〈표 17〉 지역별 평가점수

(단위: 점, 기준: 58,258명)

구 분	종합 점수		간호사 영역	의사 영역	투약 및 치료과정	병원 환경	환자 관리보장	전반적 평가
	평균	(표준편차)	평균	평균	평균	평균	평균	평균
전 체 (352개소)	82.46(-)	(16.25)	86.38(-)	81.72(-)	82.30(-)	82.82(-)	78.77(-)	82.26(-)
서 울 (55개소)	84.11▲	(15.60)	88.05▲	82.75▲	83.87▲	85.27▲	80.34▲	84.69▲
경 인 (81개소)	82.36▽	(16.33)	86.40▲	81.51▽	82.27▽	83.31▲	78.59▽	81.43▽
충 청 (37개소)	81.26▽	(16.74)	85.22▽	80.53▽	81.13▽	81.78▽	77.70▽	80.58▽
전 라 (59개소)	80.98▽	(16.52)	84.72▽	80.59▽	80.90▽	79.98▽	77.34▽	81.58▽
경 상 (99개소)	83.18▲	(15.96)	86.99▲	82.63▲	82.91▲	83.69▲	79.52▲	82.97▲
강 원 (15개소)	79.03▽	(17.46)	83.69▽	78.67▽	79.36▽	76.65▽	75.61▽	77.91▽
제 주 (6개소)	82.49▲	(15.79)	86.50▲	82.70▲	82.52▲	81.62▽	78.70▽	81.06▽

주 1. 영역별 전체 평균보다 높은 경우(▲), 낮은 경우(▽), 이외의 경우(-)

2. 요양기관별 평가결과

【분석 방법】

▶ (분석 대상) 상급종합병원 및 종합병원, 330개소*

- (제외기관) 평가결과 산출을 위한 유효표본 수* 부족으로 인해 통계적 대표성 있는 평가결과 산출이 어려운 29개소 분석 제외

* 평가대상기관 총 359개소(58,258명) 중 제외기관 기준에 해당하는 29개소(799명) 제외

▶ (분석 방법) 4개 보정변수를 활용한 환자구성 분포보정

- (보정변수) ① 성별(남/여) ② 연령(65세 미만/65세 이상) ③ 응급실 이용여부(예/아니오)
④ 주관적 건강상태(좋다 이상/보통 이하)

※ 환자구성 분포보정 및 방법 [붙임 3] 참조

▶ (평가 결과) 6개 평가영역별 점수

- 6개 평가영역 해당문항 보정점수의 산술평균

가. 평가 점수

○ (영역점수) 기관별 6개 영역 보정점수 평균 86.07 ~ 75.67점

- 간호사 영역^{86.07점}이 가장 높고, 환자권리보장 영역^{75.67점}이 가장 점수가 낮았으며, 전반적 평가 영역은 81.86점 수준
- 기관별 보정점수의 표준편차는 영역별로 최소 3.29 ~ 최대 5.57임

〈표 18〉 요양기관 평가영역별 보정 후 점수

(단위: 점, 기준: 330개소, 56,936명)

구 분	평균	표준편차	최솟값	최댓값	Q1	중앙값	Q3
간호사 영역	86.07	3.35	75.59	96.16	83.84	85.94	88.10
의 사 영역	81.55	3.29	71.22	90.58	79.32	81.50	83.93
투약 및 치료과정	81.94	3.44	72.66	91.00	79.52	81.92	84.21
병원 환경	82.37	5.57	63.86	94.81	79.03	82.53	86.34
환자권리보장	75.67	3.82	66.89	87.03	73.06	75.33	78.05
전반적 평가	81.86	4.98	67.45	93.28	78.77	82.21	85.40

나. 점수구간별 기관 분포

- 6개 평가영역 중 환자권리보장을 제외한 5개 영역은 80~90점대에 절반 이상의 요양기관이 분포하며, 환자권리보장영역은 70~80점대 구간에 다수 기관 분포
- 영역별 점수가 90점 이상인 기관이 존재하는 영역은 간호사, 병원환경, 전반적 평가, 투약 및 치료과정, 의사 영역 순임

〈표 19〉 점수구간별 기관 분포

(단위: 개소, %, 기준: 330개소, 56,936명)

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	330	(100.0)	47	(14.2)	269	(81.5)	14	(4.2)	-	(-)
의 사 영역	330	(100.0)	1	(0.3)	220	(66.7)	109	(33.0)	-	(-)
투약 및 치료과정	330	(100.0)	4	(1.2)	229	(69.4)	97	(29.4)	-	(-)
병원 환경	330	(100.0)	21	(6.4)	212	(64.2)	90	(27.3)	7	(2.1)
환자권리보장	330	(100.0)	-	(-)	41	(12.4)	267	(80.9)	22	(6.7)
전반적 평가	330	(100.0)	11	(3.3)	204	(61.8)	109	(33.0)	6	(1.8)



〈그림 6〉 보정점수 구간별 기관 분포

3. 의료서비스의 질 향상률

- (평가대상) 만 19세 이상 성인으로 1일 이상 의과 입원환자 중 조사시점에 퇴원 2일~56일(8주) 이내인 응답완료 환자

- 산출기준

- (종합점수) 설문문항(Q1~Q21) 점수의 평균
- (문항점수) 문항별 응답척도에 따른 top-box 방식 적용(100-0점)
- * 환자경험평가의 경우 환자단위 종합점수를 산출함

- (평가결과) 3차 평가의 종합점수 평균은 66.68점임

〈표 20〉 의료서비스의 질 향상 평가결과

(단위: 점, 명)

구분	1차	2차	3차
종합점수	60.00	64.73	66.68
응답자 수	14,457	14,600	20,955

- (질 향상률) 종합점수는 2차 평가 대비 3.013% 상승함

$$\text{산출식} = \frac{\text{당해차수 평가점수} - \text{직전차수 평가점수}}{\text{직전차수 평가점수}} \times 100$$

〈표 21〉 의료서비스의 질 향상률

(단위: 점, %)

구분	1차	2차	3차
종합점수	60.00	64.73	66.68
질 향상률	—	7.883	3.013

III. 평가결과 공개

1. 공개 대상기관

- 상급종합병원 및 종합병원 총 330개소
 - 평가대상기관 전체 359개소(58,258명) 중 평가결과 공개 제외기준*에 해당하는 29개소(799명)의 평가결과는 개별기관 정보제공 및 국가단위 분석
- * 기관별 평가결과 분석을 위한 사례건 수가 부족한 기관

2. 공개 내용 및 방법

- (공개내용) 6개 평가영역별 점수 공개
 - 요양기관별 평가영역 점수 및 전체 점수분포(평균, 최대 등)
- (공개방법) 심사평가원 누리집(<https://www.hira.or.kr>) > 병원·약국 > 병원평가정보 공개

IV. 향후 일정

1. 3차 환자경험 평가결과 활용('22년 하반기)

- (국민) 의료기관 선택에 필요한 정보 제공 및 알 권리 보장
- (요양기관) 의료 질 개선 활동에 필요한 기초자료로 활용
- (정부 및 관련단체) 정부 정책자료 및 의료서비스 질 향상 등 기초 자료로 제공

2. 향후 평가계획 검토 및 환자경험평가 조사방법 다양화 방안 마련

- (차기 평가계획) 2023년(4차) 평가 세부시행 계획(안) 검토
 - 세부시행 계획(안) 관련 실무 검토, 평가대상 및 기준 관련 분과위원회 논의 등 예정
 - (연구용역 수행) 「환자경험평가 조사방법 다양화 방안 마련」('22.4~10월)
 - 예비조사(Pilot test)를 통한 모바일웹 조사 수행 가능성 확인 및 환자 경험평가 조사방법 다양화 방안 마련 등
- ※ 향후 일정은 추진 여건에 따라 변경될 수 있음

[붙임 1] 조사완료 응답자 분포 결과

□ 조사완료 현황

- (응답자 현황) 성별(남:여 = 51.0:49.0)과 연령(60세 미만:60세 이상 = 50.2:49.8)은 유사한 수준이며, 입원경로는 응급실 경유 그룹과 미 경유 그룹의 구성 비율이 약 37:63으로 확인됨
- 2·3차 평가 응답자의 인구학적 특성은 대체로 유사(±5% 이내)

〈표 1〉 완료응답자 분포 현황

(단위: 명, %)

구 분		3차('21년)		2차('19년)		1차('17년)	
		건 수	(비 율)	건 수	(비 율)	건 수	(비 율)
전 체		58,297	(100.0)	23,935	(100.0)	14,980	(100.0)
성별	남	29,754	(51.0)	11,605	(48.5)	7,480	(49.9)
	여	28,543	(49.0)	12,330	(51.5)	7,500	(50.1)
연령	20~39세	9,189	(15.8)	4,122	(17.2)	2,653	(17.7)
	40~59세	20,075	(34.4)	7,830	(32.7)	5,114	(34.1)
	60세 이상	29,033	(49.8)	11,983	(50.1)	7,213	(48.2)
입원 경로	응급실 경유	21,410	(36.7)	9,506	(39.7)	5,739	(38.3)
	응급실 미 경유	36,740	(63.0)	14,357	(60.0)	9,203	(61.4)
	(무응답 ^{주)})	147	(0.3)	72	(0.3)	38	(0.3)
주관적 건강 상태	매우 좋다	10,771	(18.5)	4,117	(17.2)	2,741	(18.3)
	좋다	16,266	(27.9)	6,208	(25.9)	4,084	(27.3)
	보통이다	23,366	(40.1)	9,892	(41.3)	5,862	(39.1)
	나쁘다	5,981	(10.3)	2,733	(11.4)	1,679	(11.2)
	매우 나쁘다	1,521	(2.6)	762	(3.2)	464	(3.1)
	(무응답)	392	(0.7)	223	(0.9)	150	(1.0)
진료 분야	내과계	23,188	(39.8)	9,429	(39.4)	5,362	(35.8)
	외과계 및 기타	35,109	(60.2)	14,506	(60.6)	9,618	(64.2)
학력	중졸 이하	13,772	(23.6)	7,058	(29.5)	4,321	(28.8)
	고졸	22,490	(38.6)	8,492	(35.5)	5,411	(36.1)
	대학 재학	2,265	(3.9)	764	(3.2)	516	(3.4)
	대학졸업	16,311	(28.0)	6,215	(26.0)	3,859	(25.8)
	대학원 재학 또는 졸업	2,699	(4.6)	1,005	(4.2)	709	(4.7)
	(무응답)	760	(1.3)	401	(1.7)	164	(1.1)

주. 무응답: 모름/기억나지 않음, 응답거절

○ 문항별 응답 분포

- (긍정적 응답) ‘항상 그랬다’ 또는 ‘그랬다’ 비율이 높은 문항은 의사 영역의 존중/예의(95.8%), 환자권리보장의 공평한 대우(95.6%)와 간호사 영역의 도움요구 처리 노력(95.5%) 순임
- (부정적 응답) ‘그렇지 않았다’ 또는 ‘전혀 그렇지 않았다’ 비율이 높은 문항은 의사 영역의 의사와 만나 이야기할 기회(15.6%), 휴진시간 정보제공(14.4%)과 환자 권리보장의 수치감 관련 배려(12.4%)순임
- (전반적 평가) 문항별로 긍정적 응답(80~100점) 비율은 76.3~71.5%이며, 30점 이하의 부정적 응답은 6.2~2.6%임

〈표 2〉 문항별 응답비율(문항13. 2점 척도, 그 외 4점 척도)

(단위: %, 명, 기준: 응답자 총 58,297명)

평가영역	문항	세부 응답 현황					
		항상 그랬다	그랬다	그렇지 않았다	전혀 그렇지 않았다	해당 없음 ¹⁾	무응답 ²⁾
전 체		55.2 (611,010)	30.9 (342,005)	5.2 (57,940)	3.0 (33,727)	5.3 (58,264)	0.4 (4,697)
간호사	1. 존중/예의	69.7 (40,605)	23.6 (13,756)	3.0 (1,726)	3.4 (1,955)	- -	0.4 (255)
	2. 경청	67.4 (39,278)	27.8 (16,199)	2.8 (1,612)	2.0 (1,156)	- -	0.1 (52)
	3. 병원생활 설명	62.4 (36,350)	31.4 (18,311)	4.1 (2,395)	2.0 (1,174)	- -	0.1 (67)
	4. 요구처리 노력	65.6 (38,262)	29.9 (17,431)	3.0 (1,724)	1.4 (837)	- -	0.1 (43)
의사	5. 존중/예의	69.4 (40,452)	26.4 (15,390)	2.7 (1,578)	1.4 (840)	- -	0.1 (37)
	6. 경청	67.6 (39,426)	27.7 (16,172)	3.1 (1,833)	1.4 (840)	- -	0.0 (26)
	7. 의사와 만나 이야기할 기회	41.5 (24,196)	42.4 (24,699)	11.7 (6,817)	3.9 (2,284)	- -	0.5 (301)
	8. 퇴진시간 정보제공	50.5 (29,454)	34.4 (20,053)	9.4 (5,482)	5.0 (2,914)	- -	0.7 (394)
투약 및 치료 과정	9. 투약/검사/처치 전 설명	53.3 (31,060)	38.1 (22,213)	6.3 (3,657)	2.2 (1,309)	- -	0.1 (58)
	10. 투약/검사/처치 후 부작용 설명	51.9 (30,253)	36.1 (21,062)	8.5 (4,930)	3.3 (1,943)	- -	0.2 (109)
	11. 통증조절 노력	43.2 (25,212)	33.4 (19,475)	4.7 (2,738)	2.3 (1,352)	15.1 (8,805)	1.2 (715)
	12. 위로와 공감	47.2 (27,494)	41.4 (24,146)	7.8 (4,530)	3.3 (1,944)	- -	0.3 (183)
	13. 퇴원 후 주의사항 치료계획 정보제공	92.4 (53,848)	- -	- -	7.4 (4,288)	- -	0.3 (161)
병원 환경	14. 깨끗한 환경	55.3 (32,224)	37.2 (21,715)	5.3 (3,061)	2.0 (1,190)	- -	0.2 (107)
	15. 안전한 환경	56.7 (33,077)	37.7 (21,975)	4.0 (2,335)	1.4 (817)	- -	0.2 (93)
환자 권리 보장	16. 공평한 대우	60.3 (35,177)	35.3 (20,607)	2.5 (1,481)	1.4 (823)	- -	0.4 (209)
	17. 불만 제기 용이성	17.0 (9,912)	20.5 (11,929)	6.6 (3,824)	4.8 (2,823)	50.6 (29,499)	0.5 (310)
	18. 치료 결정과정 참여 기회	44.1 (25,724)	43.7 (25,482)	7.4 (4,334)	3.3 (1,916)	- -	1.4 (841)
	19. 수치감 관련 배려	32.6 (19,006)	19.5 (11,390)	6.7 (3,883)	5.7 (3,322)	34.2 (19,960)	1.3 (736)

주 1. Q11·17·19(3개 문항): 응답 척도에 ‘해당 없음’을 포함하는 문항임

2. 무응답: 모름/기억나지 않음, 응답거절

3. Q13(퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보제공): 2점 척도(①예: 100점, ②아니요: 0점)

〈표 3〉 전반적 평가 문항별 응답비율(11점 척도 문항)

(단위: %, 명, 기준: 응답자 총 58,297명)

평가영역	문항	100점	90점	80점	70점	60점	50점	40점	30점	20점	10점	0점	무응답
전반적 평가	20. 입원 경험평가	35.5 (20,678)	18.4 (10,753)	22.4 (13,030)	10.8 (6,277)	4.1 (2,377)	4.9 (2,877)	1.2 (683)	1.1 (668)	0.4 (259)	0.3 (158)	0.8 (461)	0.1 (76)
	21. 타인 추천여부	42.8 (24,989)	11.6 (6,788)	17.1 (9,956)	9.3 (5,398)	3.7 (2,177)	7.4 (4,325)	1.0 (607)	1.5 (891)	0.7 (437)	0.4 (246)	3.6 (2,122)	0.7 (391)

주. 무응답: 모름/기억나지 않음, 응답거절

3차 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

환자경험 평가결과 분석 및 산출 기준

< 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')⁴⁾
- 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

[표1] 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

4) 가중치 상한 '5': 환자그룹 내 대상자수가 소수일 때 과도한 가중치가 부여되는 경우 평가결과에 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)

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

환자	해 당 그룹	Q1 선형화 점수	환자그룹별 가중치	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) 환자그룹별 가중치 적용 ⇨ 분모 산출

- 대상자가 응답을 한 경우 '1', 무응답한 경우 '0'으로 처리

[표3] A기관, 1번 문항의 보정점수 산출 (환자별 가중치)

환자	해 당 그룹	Q1 응답여부	환자그룹별 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

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