2025년(5차) 환자경험 평가결과 및 2026년(6차) 세부시행계획

2026. 7.



건강보험심사평가원
HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

평가관리실 평가관리부

목 차

Ⅰ. 2025년(5차) 평가결과 ····· 1
1. 평가개요
2. 평가결과
3. 평가결과 공개

Ⅱ. 2026년(6차) 세부시행계획 ····· 22
1. 평가내용
2. 평가결과 공개

Ⅲ. 향후계획 ····· 26

<붙임1> 환자 구성 분포 보정 방법
<붙임2> 환자경험 평가도구(설문지)

Ⅰ. 2025년(5차) 평가결과

1. 평가개요

가. 평가배경 및 목적

○ 환자경험평가는 환자 권리 및 안전 보장을 위한 국민 체감형 평가로, 환자 중심 의료문화 확산을 위해 **'17년 환자경험평가를 도입**하여 '25년(5차) 평가 수행 완료함

※ 1~3차 평가: 전화 조사, 4차~: 모바일웹 조사

○ **'25년(5차) 평가**는 모바일웹 조사환경에 적합한 평가도구(설문지)를 개선하여 수행하였으며, **기관 단위 평가결과 공개를 통해 의료 질 향상을 유도**하고자 함

○ 또한 국민 접근성이 높은 중소병원으로 대상기관을 확장하여 **'26년(6차) 환자경험평가의 세부시행계획을 수립·실시**하고자 함

나. 추진경과

○ ('17.7.~'18.8.) **1차 평가** 실시(95개소, 14,980명 대상) 및 결과 공개

○ ('19.5.~'20.7.) **2차 평가** 실시(154개소, 23,935명 대상) 및 결과 공개

○ ('20.4.~12.) 「환자중심성 평가 중장기 발전방안」 위탁연구 수행(서울대학교)
※ 평가 개선방안 및 환자중심성평가의 중장기 발전방안 마련 등

○ ('21.5.~'22.7.) **3차 평가** 실시(359개소, 58,297명 대상) 및 결과 공개

○ ('22.4.~12.) 「환자경험평가 조사방법 다양화 방안 마련」 위탁연구 수행(서울대학교)
※ 모바일웹 조사 수행 가능성, 조사방법 다양화

○ ('23.8.~'24.8.) **4차 평가** 실시(374개소, 64,246명 대상) 및 결과 공개
※ 전화번호 기반 모바일웹 조사방법 전환

○ ('24.5.~11.) 「환자경험 평가도구 개발 및 평가 확대방안 마련」 위탁연구 수행(연세대학교)
※ 모바일웹 조사환경에 적절한 평가도구 개선 중심

○ ('24.9.~11.) CI 기반 모바일웹 조사방법 도입 가능성 확인을 위한 예비조사 수행
(상급종합·종합병원 32개소, 3만 8천 명 대상)

○ ('25.8.~12.) **5차 평가** 실시(376개소, 130,435명 대상)

○ ('26.6.) 2026년 환자경험평가 분과위원회 개최
- 2025년(5차) 결과 공개(안) 및 2026년(6차) 세부시행계획(안) 논의

○ ('26.7.) 2026년 의료평가조정위원회 심의
- 2025년(5차) 결과 공개(안) 및 2026년(6차) 세부시행계획(안) 의결

다. 평가대상

○ **(대상기간)** '25년 8월 ~ 12월(약 5개월)간 모바일웹 조사 완료 건

○ **(대상기관) 전체 종합병원 376개소**(상급종합병원 47개소, 종합병원 329개소)

○ **(대상환자)** 만 19세 이상 성인으로 1일 이상 의과 입원환자 본인

- 조사시점: 퇴원 이후 2~56일(8주) 이내인 환자
- 제외대상: 낮병동, 완화병동, 소아청소년과, 정신건강의학과

<표 1: 평가 차수별 조사 현황>

구 분	5차('25년)	4차('23년)	3차('21년)	2차('19년)	1차('17년)
대상기관	376개소	374개소	359개소	154개소	95개소
	전체 (상급)종합병원	전체 (상급)종합병원	전체 (상급)종합병원	300병상 이상 (상급)종합병원	500병상 이상 (상급)종합병원
대상환자	130,435명	64,246명	58,297명	23,935명	14,980명
조사방법	모바일웹 조사	모바일웹 조사	전화 조사	전화 조사	전화 조사

주) 5차 신규기관 종합병원 6개소(300병상 미만 5개소, 300~499병상 1개소)

라. 평가방법

○ **(평가방법)** 구조화된 설문지(평가도구)를 활용한 **모바일웹 설문조사** 실시

- 기관별 최소 수집 목표는 병상 규모에 따라 100~600명 차등 적용

※ 전체 수집 목표 환자 수 총 77,500명

<표 2: 병상 규모별 평가 대상기관 및 수집 목표>

(단위: 개소, 명)

병상 규모	기관별 목표 환자 수	평가 대상기관 수			전체 수집 목표 수	평가대상자 추출주)
		상급종합	종합	계		
전 체		47	329	376	77,500	775,000
100~299병상	100명	-	205	205	20,500	205,000
300~499병상	200명	-	72	72	14,400	144,000
500~999병상	400명	33	51	84	33,600	336,000
1,000병상~	600명	14	1	15	9,000	90,000

주) 1~4차 조사 응답률 약 10%를 감안하여 기관별 목표표본 환자 수의 10배수 추출

○ **(결과 산출)** 선형화 방식을 적용하여 전체 및 요양기관 문항별·영역별 점수 산출

- 요양기관별 결과는 환자 구성 분포 보정(성별, 연령, 응급실 경유, 주관적 건강상태) 실시

<표 3: 문항별 선형화 점수부여 방식>

구분	점수부여 방식											해당 문항 번호
4점 척도 (21개 문항)	① 전혀 그렇지 않았다		② 그렇지 않았다		③ 그랬다		④ 항상/매우 그랬다					Q1~21
	0		33		67		100					
11점 척도 (2개 문항)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	Q22~23
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	

2. 평가결과

가. 조사 결과

1) 조사 개요

○ **(조사기간)** '25년 8월 ~ 12월(약 5개월)

○ **(조사대상)** 청구자료 기반 기관별 입원환자 구성*을 반영한 단순 확률 추출법 (Simple Random Sampling) 적용 대상자 선정

* 성별(남/여), 연령(40세미만/40세 이상~60세미만/60세 이상), 진료분야(내과계/외과계 및 기타)

○ **(전화번호 수집) 총 642,161건(86.5%)* 수집 완료**

* 평가 대상기관에 총 741,995건 요청, 미제출 99,834건(13.5%)

※ 1~5차 제출률 평균 88.5%, 미제출률 평균 11.5%

<표 4: 평가 차수별 전화번호 제출 · 미제출률>

(단위: 개소, 명, %)

구 분		5차('25년)	4차('23년)	3차('21년)	2차('19년)	1차('17년)
대상기관 수		376	374	359	154	95
전화번호	요청건수(A)주)	741,995	549,990	456,055	269,879	164,242
	제출건수(B)	642,161	476,128	402,309	238,529	152,779
	미제출건수(C)	99,834	73,862	53,746	31,350	11,463
	제출률(B/A)	86.5	86.6	88.2	88.4	93.0
	미제출률(C/A)	13.5	13.4	11.8	11.6	7.0

주) 전화번호 요청건수는 요양기관 협조, 조사 진행률 등을 고려하여 평가대상자 추출 목표 수보다 상향함

- **(주요 미제출 사유)** 4차 대비 '전화번호 없음(6.2%p↑)'은 상승하였으며, '조사 불가능(사망)(0.7%p↓)'은 감소함. 4차 미제출 사유였던 '개인정보 보호요청' 삭제로 인해 5차 '기타(33.8%p↑)' 사유가 상승함

<표 5: 휴대전화 번호 미제출 사유>

(단위: 명, %, %p)

구 분		5차('25년)		4차('23년)		비교 (A-B)
		건수	비율(A)	건수	비율(B)	
미 제 출 건		99,834	(100.0)	73,862	(100.0)	-
미제출사유	전화번호 없음	49,595	(49.7)	32,119	(43.5)	6.2△
	조사 불가능(사망)	2,711	(2.7)	2,511	(3.4)	0.7▼
	기타[1]	45,931	(46.0)	9,012	(12.2)	33.8△
	미제출 사유 오류[2]	1,597	(1.6)	-	-	-
	개인정보 보호요청[3]	-	-	30,220	(40.9)	-

주 1) (기타) 시각장애, 청각장애, 전원, 문맹, 해외거주 등
2) (미제출 사유 오류) 미제출 사유 착오기재, 대상자 오기재 등
3) (개인정보 보호요청) 5차부터 삭제

○ **(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 98.4%(카카오톡 90.2%, 문자 8.2%))

※ 환자 구성 편향, 조사 대상자 추출 및 진행률 저조 등을 고려하여 진행률 하위 예상 기관을 매월 집중관리 대상으로 선정하여 조기 전화 독려 등 선제적 관리

- **(오버 표본 조사)** 조사 진행률 제고를 위해 당초 설정한 목표 쿼터를 초과하는 오버 표본을 허용하여 조사 진행

2) 조사 완료 현황

○ **(조사 완료) 총 130,435건의 입원환자 경험 수집**

- 전체 운용 목표 표본 수 총 90,600건* 중 모바일웹 조사 완료 건 130,435건(144.0% 달성)

* 통계적 안정성 향상 등을 고려하여 목표 표본 수 77,500명보다 상향하여 운용 목표 표본 수 설정 및 조사 수행

<표 6: 병상 규모별 모바일웹 조사 완료 현황>

(단위 : 개소, 명)

구 분		요양기관 현황			모바일웹 조사 완료 현황		
병상 규모	목표 표본	상급종합	종합	계	상급종합	종합	계
계		47	327	374주)	44,011	86,424	130,435
100~299병상	100명	-	204	204	-	31,606	31,606
300~499병상	150명	-	72	72	-	20,476	20,476
500~999병상	200명	33	50	83	27,353	33,889	61,242
1,000병상~	600명	14	1	15	16,658	453	17,111

주) 평가 대상기관 총 376개소 중 조사 미참여 2개소(폐업(1개소), 대상자 미추출(1개소)) 제외한 374개소 기준

○ **(조사 응답률) 20.7%** ※ 4차(13.6%) 대비 증가(7.1%p↑)

- 가용 전화번호 630,487건* 중 130,435건 모바일웹 조사 완료

* 제출된 전화번호 642,161건 중 중복, 오류 등 11,674건(1.8%) 제외

<표 7: 평가 차수별 조사 응답률 현황>

(단위: %)

구 분	5차('25년)	4차('23년)	3차('21년)	2차('19년)	1차('17년)
	모바일웹 조사		전화 조사		
응답률1)(A×B)	20.7	13.6	14.6	10.4	10.7
접촉률2)(A)	28.8	20.4	34.5	27.6	25.3
협조율3)(B)	71.8	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)** 4차 대비 모든 연령 구간에서 응답률 상승함(최고9.1~최저6.2%p)

<표 8: 응답 비율>

(단위: 명, %, %p)

구 분		5차('25년)					4차('23년)					비교 (A-B)
		가용 전화번호 수	비율	응답자 수	비율	응답률 (A)	가용 전화번호 수	비율	응답자 수	비율	응답률 (B)	
전 체		630,487	(100.0)	130,435	(100.0)	20.7	473,737	(100.0)	64,246	(100.0)	13.6	7.1△
성별	남성	303,906	(48.2)	62,566	(48.0)	20.6	229,807	(48.5)	31,950	(49.7)	13.9	6.7△
	여성	326,581	(51.8)	67,869	(52.0)	20.8	243,930	(51.5)	32,296	(50.3)	13.2	7.6△
연령	40세 미만	74,763	(11.9)	18,106	(13.9)	24.2	56,782	(12.0)	9,783	(15.2)	17.2	7.0△
	40~60세 미만	176,548	(28.0)	46,345	(35.5)	26.3	126,526	(26.7)	21,817	(34.0)	17.2	9.1△
	60세 이상	379,176	(60.1)	65,984	(50.6)	17.4	290,429	(61.3)	32,646	(50.8)	11.2	6.2△
진료 분야	내과계	293,927	(46.6)	55,513	(42.6)	18.9	246,382	(52.0)	30,682	(47.8)	12.5	6.4△
	외과계 및 기타	336,560	(53.4)	74,922	(57.4)	22.3	227,355	(48.0)	33,564	(52.2)	14.8	7.5△

주) 제출된 전화번호 중 중복·오류 등 제외로, 조사 가능한 건수

○ **(응답시간) 평균 4분 45초**(26문항) ※ 4차 응답시간: 평균 4분 41초(24문항)

- (문항 당 응답시간) **11.0초** ※ 4차 문항 당 응답시간: 11.7초

<표 9: 응답시간>

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 45초	4분 59초	4분 32초	2분 34초	3분 58초	5분 58초	6분 39초	5분 17초	3분 24초	3분 49초	3분 38초

○ **(응답자 특성별 응답시간)** 연령대가 높을수록 응답 소요 시간이 증가하는 양상임

<표 10: 응답자 특성별 응답시간>

성별	연령	학력				
		중졸 이하	고졸	대학 재학	대학 졸업	대학원재학 및 졸업
남자	40세 미만	4분 32초	2분 45초	2분 14초	2분 23초	2분 9초
	40세~59세	5분 49초	4분 26초	3분 41초	3분 29초	3분 3초
	60세 이상	7분 22초	6분 18초	5분 46초	5분 15초	4분 49초
여자	40세 미만	3분 17초	3분 7초	2분 34초	2분 33초	2분 24초
	40세~59세	5분 59초	4분 30초	4분 12초	3분 35초	3분 9초
	60세 이상	6분 16초	5분 54초	5분 50초	5분 6초	4분 41초

○ **(응답자 특성)** 5차 평가 응답자 그룹의 인구학적 특성은 4차 대비 대체로 유사(±1% 내외 차이)한 반면, 진료분야는 ±5.2%p 차이가 있음

<표 11: 응답자 특성(1~5차 추이)>

(단위: 명, %, %p)

구 분		5차('25년)		4차('23년)		3차 ('21년)		2차('19년)		1차('17년)		비교
		환자 수	비율(A)	환자 수	비율(B)	환자 수	비율	환자 수	비율	환자 수	비율	(A-B)
전 체		130,435	(100.0)	64,246	(100.0)	58,297	(100.0)	23,935	(100.0)	14,980	(100.0)	-
성별	남성	62,566	(48.0)	31,950	(49.7)	29,754	(51.0)	11,605	(48.5)	7,480	(49.9)	1.7▼
	여성	67,869	(52.0)	32,296	(50.3)	28,543	(49.0)	12,330	(51.5)	7,500	(50.1)	1.7△
연령	40세 미만	18,106	(13.9)	9,783	(15.2)	9,189	(15.8)	4,122	(17.2)	2,653	(17.7)	1.3▼
	40~60세 미만	46,345	(35.5)	21,817	(34.0)	20,075	(34.4)	7,830	(32.7)	5,114	(34.1)	1.5△
	60세 이상	65,984	(50.6)	32,646	(50.8)	29,033	(49.8)	11,983	(50.1)	7,213	(48.2)	0.2▼
진료분야	**내과계**	**55,513**	**(42.6)**	30,682	(47.8)	23,188	(39.8)	9,429	(39.4)	5,362	(35.8)	**5.2▼**
	외과계 및 기타	**74,922**	**(57.4)**	33,564	(52.2)	35,109	(60.2)	14,506	(60.6)	9,618	(64.2)	**5.2△**
입원경로	응급실 경유	41,607	(31.9)	23,490	(36.6)	21,410	(36.7)	9,506	(39.7)	5,739	(38.3)	4.7▼
	응급실 미경유	88,828	(68.1)	40,756	(63.4)	36,740	(63.0)	14,357	(60.0)	9,203	(61.4)	4.7△
	모름/응답거절	-	-	-	-	147	(0.3)	72	(0.3)	38	(0.3)	-
주관적 건강상태	매우 좋다	20,447	(15.7)	8,605	(13.4)	10,771	(18.5)	4,117	(17.2)	2,741	(18.3)	2.3△
	좋다	40,626	(31.1)	20,342	(31.7)	16,266	(27.9)	6,208	(25.9)	4,084	(27.3)	0.6▼
	보통이다	49,610	(38.0)	25,635	(39.9)	23,366	(40.0)	9,892	(41.2)	5,862	(39.1)	1.9▼
	나쁘다	16,546	(12.7)	8,183	(12.7)	5,981	(10.3)	2,733	(11.4)	1,679	(11.2)	-
	매우 나쁘다	3,206	(2.5)	1,481	(2.3)	1,521	(2.6)	762	(3.2)	464	(3.1)	0.2△
	응답 거절	-	-	-	-	392	(0.7)	223	(0.9)	150	(1.0)	-
학력	중졸 이하	17,576	(13.5)	10,263	(16.0)	13,772	(23.6)	7,058	(29.5)	4,321	(28.8)	2.5▼
	고졸	53,187	(40.8)	26,248	(40.8)	22,490	(38.6)	8,492	(35.4)	5,411	(36.1)	-
	대학 재학	2,848	(2.2)	1,593	(2.5)	2,265	(3.9)	764	(3.2)	516	(3.4)	0.3▼
	대학 졸업	47,520	(36.4)	21,961	(34.2)	16,311	(28.0)	6,215	(26.0)	3,859	(25.8)	2.2△
	대학원 재/졸	9,304	(7.1)	4,181	(6.5)	2,699	(4.6)	1,005	(4.2)	709	(4.7)	0.6△
	응답거절	-	-	-	-	760	(1.3)	401	(1.7)	164	(1.1)	-

3) 신뢰도

○ **(설문문항의 신뢰도)** 1~4차와 동일하게 매우 높은 수준

○ **(표본조사의 정확성)** 1~4차와 동일하게 신뢰할 수 있음

〈표 12: 평가 차수별 신뢰도〉

구 분	평가 차수별 신뢰도				
	5차('25년)	4차('23년)	3차('21년)	2차('19년)	1차('17년)
조사 응답률	20.7%	13.6%	14.6%	10.4%	10.7%
설문문항 신뢰도[1] (Cronbach's alpha)	0.977	0.969	0.941	0.943	0.948
표본조사 정확성[2] (상대표준오차)	평균 1.56%	평균 2.11%	평균 1.99%	평균 1.94%	평균 1.81%

주 1) 어떤 개념이나 변수 혹은 속성의 서로 다른 측면을 측정하는 것으로 0.8 이상이면 매우 신뢰성이 높다 할 수 있음
2) 추정량의 신뢰성을 확인하는 것으로 30% 미만이면 신뢰할 수 있다 할 수 있음

나. 평가결과

1) 전체 평가결과 요약

○ **전체 평가결과**
- **(종합점수) 87.54점** ※ 4차 점수(82.44점)와 비교하여 5.10점 상승
- **(영역점수)** 7개 영역 모두 평균 80점 이상
  · 전반적 평가가 가장 높고, 정서적 지지가 가장 낮음

2) 전체 평가결과

【분석 방법】

○ **(분석 대상)** 평가대상자 **130,306명** 응답 결과
- 조사 완료 130,435명 중 129명(0.1%)제외
  ※ 제외 기준(Q1−2.5×IQR 이외, 종합점수 11.587점 미만)
  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)** 평가 점수의 평균 · 표준편차 등 기초 통계량 산출
- 응답 결과가 제시된 응답 척도에 해당하지 않는 경우 결측(Missing) 처리

○ **(평가 점수)** 문항별 응답 결과의 선형화 점수 부여 방식을 통한 통계량 산출
- **(종합점수)** 전체 23개 문항(Q1~Q23) 점수의 산술평균
- **(영역점수)** 영역별 해당 문항 점수의 산술평균
- **(문항점수)** 문항별 응답 척도에 따른 선형화 점수 산출
  ※ 응답 척도(4점/11점)에 따른 선형화 점수(0−33−67−100점/0−10…90−100점)

□ 종합점수 및 영역별 점수 결과

○ (종합점수) 87.54점 ※ 4차(82.44점) 대비 5.10점 ↑

※ (4차) 82.44점, (3차) 82.46점, (2차) 82.72점, (1차) 83.94점

<표 13: 전체 평가결과 종합점수 및 영역점수>

(단위: 점)

구 분		5차('25년)(A) 374개소[1] 130,306명	4차('23년)(B) 373개소 64,246명	3차('21년) 359개소 58,258명	2차('19년) 154개소 23,924명	1차('17년) 95개소 14,970명	비교 (A−B)
종합점수		87.54	82.44	82.46	82.72	83.94	5.10△
평가영역	간호사 영역	88.99	85.03	86.38	86.11	88.81	3.96△
	의사 영역	86.89	81.11	81.72	81.56	82.29	5.78△
	투약 및 치료과정	86.35	83.06	82.30	82.79	82.29	3.29△
	정서적 지지[2]	82.37	–	–	–	–	–
	환자 안전과 병원 환경[3]	88.86	81.15	82.82	82.57	84.07	7.71△
	환자권리보장	87.70	80.02	78.77	80.23	82.80	7.68△
	전반적 평가	89.31	83.83	82.26	82.47	83.16	5.48△

주1) 평가 대상기관 총 376개소 중 조사 미참여 2개소(폐업(1개소), 대상자 미추출(1개소)) 제외한 374개소 기준
결과분석을 위한 유효 표본 수가 부족한 기관 11개소(기관별 조사 완료자 50명 미만)는 평가결과 등급 제외
2) 5차 신설 영역
3) (영역 명칭 변경) 병원환경(1~4차) → 환자 안전과 병원 환경(5차~)

○ 종합점수 분포

- 100점 응답 비율은 **36.4%**(47,431명)로 4차 대비 **13.5%p 상승**하였으며, 90점 이상 누적 응답 비율은 58.9%(76,802명)로 4차 44.4%(28,529명) 보다 상승함(14.5%p↑)
- 이외의 다른 점수 구간 응답 비율은 0.1~5.3%p 감소함

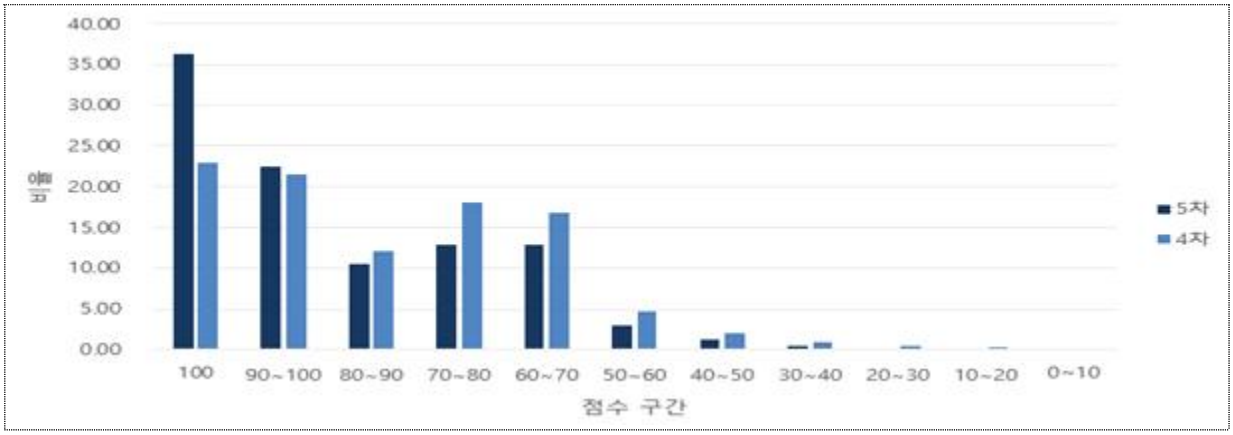
<표 14: 전체 평가결과 종합점수 환자 분포>

(단위: 명, %, %p)

점수 구간 (이상~미만)	5차('25년)					4차('23년)			
	환자 수	비율 (A)	누적 환자 수	누적 비율	비교 (A−B)	환자수	비율 (B)	누적 환자 수	누적 비율
전 체	130,306	(100.0)	130,306	(100.0)	–	64,246	(100.0)	64,246	(100.0)
100점	47,431	(36.4)	47,431	(36.4)	13.5△	14,712	(22.9)	14,712	(22.9)
90~100점	29,371	(22.5)	76,802	(58.9)	1.0△	13,817	(21.5)	28,529	(44.4)
80~90점	13,688	(10.5)	90,490	(69.4)	1.7▼	7,807	(12.2)	36,336	(56.6)
70~80점	16,699	(12.8)	107,189	(82.2)	5.3▼	11,618	(18.1)	47,954	(74.7)
60~70점	16,828	(12.9)	124,017	(95.1)	3.9▼	10,808	(16.8)	58,762	(91.5)
50~60점	3,826	(2.9)	127,843	(98.0)	1.8▼	3,046	(4.7)	61,808	(96.2)
40~50점	1,511	(1.2)	129,354	(99.2)	0.9▼	1,329	(2.1)	63,137	(98.3)
30~40점	610	(0.5)	129,964	(99.7)	0.5▼	608	(1.0)	63,745	(99.3)
20~30점	247	(0.2)	130,211	(99.9)	0.2▼	279	(0.4)	64,024	(99.7)
10~20점	95	(0.1)	130,306	(100.0)	0.1▼	148	(0.2)	64,172	(99.9)
0~10점[주]	0	(0.0)	130,306	(100.0)	0.1▼	74	(0.1)	64,246	(100.0)

주) (5차) 이상치 11.587점 미만인 129명 제외, 0점 15명(0.02%) / (4차) 이상치 제외 없음, 0~10점 74명 중 0점 3명(0.01%)

<그림 1: 전체 종합점수 환자 분포>



○ (영역점수) 7개 영역 모두 80점 이상임

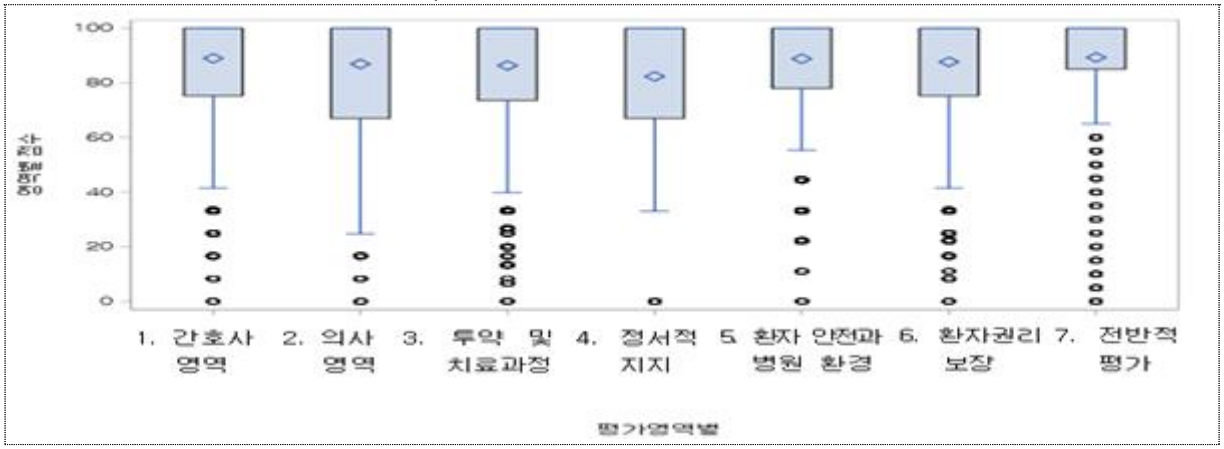
- 영역별 평균점수는 **전반적 평가**(89.31점) > 간호사 영역(88.99점) > 환자 안전과 병원 환경(88.86점) > 환자권리보장(87.70점) > 의사 영역(86.89점) > 투약 및 치료과정(86.35점) > **정서적 지지**(82.37점) 순임
- 환자 안전과 병원 환경(7.71%p↑), 환자권리보장(7.68%p↑), 의사(5.78%p↑) 영역 등 4차 대비 모든 영역에서 점수가 상승하였으며, 신설 영역인 정서적 지지가 82.37점으로 가장 점수가 낮음

<표 15: 전체 평가결과 종합점수 및 영역점수>

(단위: 점)

구 분		5차('25년)					4차('23년)	비교 (A-B)
		평균(A)	표준편차	Q1	중앙값	Q3	평균(B)	
종합점수		87.54	15.16	74.74	95.70	100.00	82.44	5.10△
평가영역	간호사 영역	88.99	16.25	75.25	100.00	100.00	85.03	3.96△
	의사 영역	86.89	17.55	67.00	100.00	100.00	81.11	**5.78△**
	투약 및 치료과정	86.35	17.33	73.60	100.00	100.00	83.06	3.29△
	정서적 지지	**82.37**	21.99	67.00	100.00	100.00	-	-
	환자 안전과 병원 환경	88.86	15.53	78.00	100.00	100.00	81.15	**7.71△**
	환자권리보장	87.70	16.11	75.25	100.00	100.00	80.02	**7.68△**
	전반적 평가	**89.31**	17.00	85.00	100.00	100.00	83.83	5.48△

<그림 2: 평가영역 점수(Box-plot)>



○ **(문항점수)** 23개 문항별 평균 최고91.40점 ~ 최저82.37점

- **(상위 3문항)** [Q15]**환자 본인확인**(91.40점) > [Q1]간호사 존중/예의(90.46점) > [Q22]입원경험 종합평가(90.02점) 순임
- **(하위 3문항)** [Q14]**질환에 대한 위로와 공감**(82.37점) < [Q7]의사와 만나 이야기할 기회(84.11점) < [Q8]회진시간 관련 정보 제공(84.76점) 순임
- [Q12]**퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공**은 응답 범주가 이분형 2개(Y/N)에서 4점 리커트 척도(전혀 그렇지 않았다-항상 그랬다)로 변경됨에 따라 4차 대비 8.46점 감소함

<표 16: 전체 평가결과 문항점수>

(단위: 점)

구 분	5차('25년)					4차('23년)	비교 (A-B)
	평균 (A)	표준편차	Q1	중앙값	Q3	평균 (B)	
종합점수	87.54	15.16	74.74	95.70	100.00	82.44	5.10△
1. 간호사 영역							
Q1.존중/예의	90.46	17.04	67.00	100.00	100.00	86.72	3.74△
Q2.경청	89.05	17.50	67.00	100.00	100.00	85.16	3.89△
Q3.병원생활 설명	87.69	18.53	67.00	100.00	100.00	83.43	4.26△
Q4.도움 요구 처리 노력	88.77	17.72	67.00	100.00	100.00	84.81	3.96△
2. 의사 영역							
Q5.존중/예의	89.57	17.57	67.00	100.00	100.00	85.88	3.69△
Q6.경청	89.12	18.06	67.00	100.00	100.00	85.16	3.96△
Q7.의사와 만나 이야기할 기회	84.11	21.26	67.00	100.00	100.00	75.02	9.09△
Q8.회진시간 관련 정보 제공	84.76	21.81	67.00	100.00	100.00	78.38	6.38△
3. 투약 및 치료과정							
Q9.투약·검사·처치 관련 이유 설명	86.37	19.72	67.00	100.00	100.00	81.63	4.74△
Q10.투약·검사·처치 관련 부작용 설명	84.90	21.34	67.00	100.00	100.00	79.48	5.42△
Q11.통증 조절 노력	88.33	18.06	67.00	100.00	100.00	82.17	6.16△
Q12.퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공	86.03	19.35	67.00	100.00	100.00	94.49	**8.46▼**
Q13.부서 간 의사소통	84.79	20.38	67.00	100.00	100.00	-	-
4. 정서적 지지							
Q14. 질환에 대한 위로와 공감	**82.37**	21.99	67.00	100.00	100.00	77.91	4.46△
5. 환자 안전과 병원 환경							
Q15.환자 본인확인	**91.40**	14.90	67.00	100.00	100.00	-	-
Q16.안전한 환경	88.51	17.44	67.00	100.00	100.00	81.53	6.98△
Q17.깨끗한 환경	86.67	19.57	67.00	100.00	100.00	80.77	5.90△
6. 환자권리보장							
Q18.공평한 대우	87.49	17.62	67.00	100.00	100.00	83.11	4.38△
Q19.불만제기 용이성	86.00	20.28	67.00	100.00	100.00	76.39	9.61△
Q20.치료 결정 과정 참여기회	85.34	19.14	67.00	100.00	100.00	78.27	7.07△
Q21.신체 노출 등 수치감 관련 배려	88.86	17.36	67.00	100.00	100.00	81.42	7.44△
7. 전반적 평가							
Q22.입원경험 종합평가	90.02	15.62	80.00	100.00	100.00	85.22	4.80△
Q23.타인 추천 여부	88.60	19.16	80.00	100.00	100.00	82.45	6.15△

□ 요양기관 종별 평가 점수

○ **(종합점수)** 상급종합병원(91.77점)이 종합병원(85.39점)보다 높게 나타남

- 상급종합병원은 1~5차 평가에 모두 참여하였고 종합병원은 병상 규모에 따라 순차적으로 평가에 참여함에 따라 종별 구분에 따른 평가결과의 단순 비교는 어려움

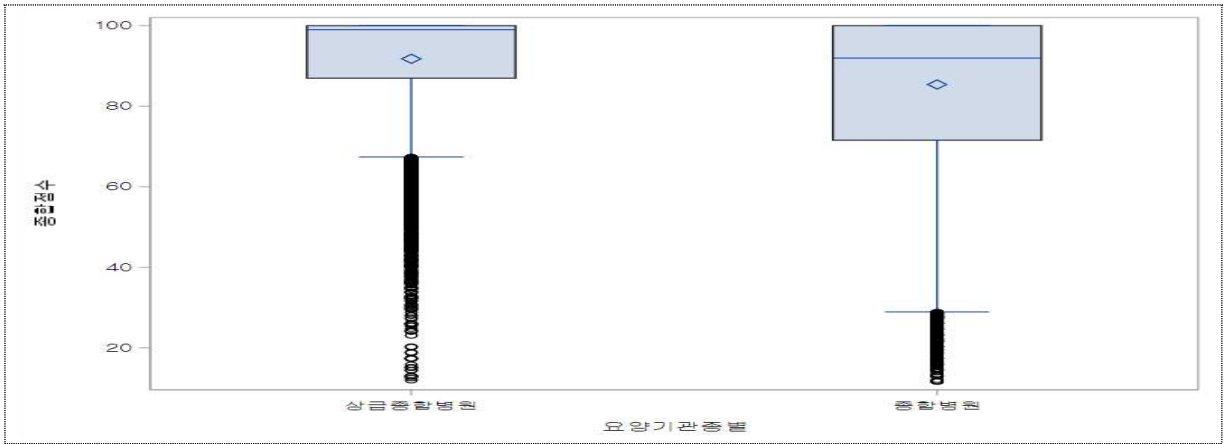
〈표 17: 요양기관 종별 종합점수〉

(단위: 개소, 명, 점)

구 분	5차('25년)							4차('23년)	비교 (A-B)
	기관수주)	환자 수	종합점수 (A)	표준편차	Q1	중앙값	Q3	종합점수 (B)	
전 체	374	130,306	87.54	15.16	74.74	95.70	100.00	82.44	5.10△
상급종합	47	43,990	91.77	12.48	86.95	99.00	100.00	86.43	5.34△
종합병원	327	86,316	85.39	15.93	71.57	91.96	100.00	81.28	4.11△

주) 평가 대상기관 총 376개소 중 조사 미참여 2개소(폐업(1개소), 대상자 미추출(1개소)) 제외한 374개소 기준

〈그림 3: 요양기관 종별 종합점수(Box - plot)〉



○ **(영역점수)** 상급종합병원과 종합병원 모두 새로 추가된 정서적 지지를 제외하고 4차 대비 6개 영역의 점수가 상승함(상급종합병원: 최고7.85점~최저3.87점, 종합병원: 최고6.82점~최저2.12점)

〈표 18: 요양기관 종별 영역점수〉

(단위: 점)

구 분		5차('25년)(A)			4차('23년)(B)			비교(A-B)		
		전체	상급종합	종합병원	전체	상급종합	종합병원	전체	상급종합	종합병원
평가영역	간호사 영역	88.99	93.08	86.90	85.03	89.21	83.82	3.96△	3.87△	3.08△
	의사 영역	86.89	90.73	84.94	81.11	84.38	80.16	5.78△	6.35△	4.78△
	투약 및 치료과정	86.35	90.87	84.04	83.06	86.96	81.92	3.29△	3.91△	2.12△
	정서적 지지	82.37	87.38	79.82	–	–	–	–	–	–
	환자안전과 병원환경	88.86	93.21	86.64	81.15	85.70	79.82	7.71△	7.51△	6.82△
	환자권리보장	87.70	91.67	85.67	80.02	83.82	78.91	7.68△	7.85△	6.76△
	전반적 평가	89.31	93.75	87.05	83.83	88.90	82.35	5.48△	4.85△	4.70△

□ 지역별 평가 점수

○ 지역별 평가대상 현황

- **(대상기관)** 지역별 평가 대상기관 비율은 대상환자 구성과 유사하며, 상급종합병원의 비율이 높은 지역은 서울(29.8%), 경상(27.7%), 경인(19.1%) 순임
- **(대상환자)** 지역별 평가 대상환자 수 비율은 경상(27.7%) > 경인(24.6%) > 서울(22.5%) > 전라(11.7%) > 충청(9.4%) > 강원(2.7%) > 제주(1.4%) 순으로 확인됨

<표 19: 지역별 평가대상 현황>

(단위: 명, %, 개소)

구 분	기관 수						환자 수					
	계		상급종합		종합병원		계		상급종합		종합병원	
전 체	374	(100.0)	47	(100.0)	327	(100.0)	130,306	(100.0)	43,990	(100.0)	86,316	(100.0)
서 울	58	(15.5)	**14**	**(29.8)**	44	(13.5)	29,354	(22.5)	14,434	(32.8)	14,920	(17.3)
경 인	91	(24.3)	9	(19.1)	82	(25.1)	32,041	(24.6)	8,291	(18.9)	23,750	(27.5)
충 청	38	(10.2)	4	(8.5)	34	(10.4)	12,240	(9.4)	3,738	(8.5)	8,502	(9.8)
전 라	63	(16.8)	5	(10.6)	58	(17.7)	15,231	(11.7)	3,889	(8.8)	11,342	(13.1)
경 상	**102**	**(27.3)**	**13**	**(27.7)**	89	(27.2)	**36,080**	**(27.7)**	12,288	(27.9)	23,792	(27.6)
강 원	16	(4.3)	2	(4.3)	14	(4.3)	3,498	(2.7)	1,350	(3.1)	2,148	(2.5)
제 주	6	(1.6)	–	–	6	(1.8)	1,862	(1.4)	–	–	1,862	(2.2)

○ **(종합점수)** 서울(89.50점) > 경상(87.90점) > 충청(87.65점) > 그 외 지역 순임

○ 영역점수

- 서울, 경인, 충청, 경상 지역은 7개 영역별 점수가 모두 80점 이상이며, 특히 서울 지역은 평균보다 1점 이상 높음(최고환자 안전과 병원 환경(2.26점) ~ 최저의사 영역(1.59점))
- 전라, 강원, 제주 지역의 경우 7개 영역별 점수 모두 전체 평균점수 보다 낮음

※ 지역별로 요양기관 종별에 따른 기관 분포가 상이하기 때문에 평가결과의 단순 비교는 어려움

<표 20: 지역별 종합점수 및 영역점수>

(단위: 점)

지역	종합점수				영역점수						
	계	상급종합 (A)	종합병원 (B)	비교 (A–B)	간호사 영역	의사 영역	투약 및 치료 과정	정서적 지지	환자 안전과 병원환경	환자 권리 보장	전반적 평가
전체	**87.54**	**91.77**	**85.39**	**6.38**	**88.99**	**86.89**	**86.35**	**82.37**	**88.86**	**87.70**	**89.31**
서울	**89.50△**	91.61▼	87.45△	4.16	91.00△	88.48△	88.33△	84.47△	91.12△	89.57△	91.43△
경인	87.29▼	91.16▼	85.94△	5.22	88.89▼	86.53▼	85.92▼	81.72▼	89.06△	87.42▼	88.99▼
충청	87.65△	93.53△	85.06▼	8.47	89.06△	86.81▼	86.62△	82.96△	88.96△	87.89△	89.07▼
전라	**84.42▼**	89.65▼	82.63▼	7.02	85.85▼	84.14▼	83.41▼	79.12▼	84.71▼	84.63▼	86.62▼
경상	87.90△	92.88△	85.33▼	7.55	89.15△	87.59△	86.68△	83.02△	89.01△	88.08△	89.56△
강원	84.52▼	88.38▼	82.08▼	6.30	86.24▼	83.73▼	83.37▼	78.56▼	85.73▼	84.75▼	86.38▼
제주	84.59▼	–	84.59▼	–	86.34▼	83.64▼	83.76▼	78.07▼	85.93▼	84.87▼	85.97▼

주) 전체 평균보다 높은 경우(△), 낮은 경우(▼)

□ 평가 도입 시점에 따른 평가결과

【분석 방법】

▶ **(1차 평가)** 상급종합병원 및 500병상 이상 종합병원 95개소(상급 42개소, 종합 53개소)

▶ **(2차 평가)** 상급종합병원 및 300병상 이상 종합병원 154개소(상급 42개소, 종합 112개소)

▶ **(3차 평가)** 상급종합병원 및 전체 종합병원 352개소*(상급 45개소, 종합 307개소)

* 평가 대상기관 359개소 중 7개소 제외(평가대상자 미추출로 조사 불가능한 코로나19 전담 병원)

▶ **(4차 평가)** 상급종합병원 및 전체 종합병원 373개소*(상급 45개소, 종합 328개소)

- 기존(1 · 2 · 3차) 대상기관 352개소(상급 45개소, 종합 307개소) 및 신규(4차) 대상기관 23개소

* 평가 대상기관 중 1개소 폐업으로 인한 조사 미참여로 제외

▶ **(5차 평가)** 상급종합병원 및 전체 종합병원 374개소*(상급 47개소, 종합 327개소)

- 기존(1 · 2 · 3 · 4차) 대상기관 368개소(상급 47개소, 종합 321개소) 및 신규(5차) 대상기관 6개소

* 평가 대상기관 중 2개소 폐업, 미추출로 인한 조사 미참여로 제외

○ **(종합점수)** 1차 평가부터 참여한 기존 대상기관(91개소)은 **90.79점**으로 5차(87.54점) 대비 3.25점 높음

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

○ **(영역점수)** 1차부터 참여한 기존 대상기관(91개소)은 7개 영역에서 전체 기관(374개소)의 점수보다 높음(3.02~3.94점)

<표 21: 평가 도입 시점에 따른 종합점수 및 영역점수>

(단위: 개소, 명, 점)

구 분		5차('25년) 전체	5차('25년) 기존 1차~[1]	5차('25년) 기존 2차~[2]	5차('25년) 기존 3차~[3]	5차('25년) 기존 4차~[4]	5차('25년) 신규[5]	4차('23년)	3차('21년)	2차('19년)	1차('17년)
기관 수		374	91	62	194	21	6	373	359	154	95
환자 수		130,306	71,896	19,499	34,079	3,790	1,042	64,246	58,258	23,924	14,970
종합점수 평균(표준편차)		87.54 (15.16)	90.79 (13.33)	86.08 (15.69)	82.30 (16.45)	81.98 (16.24)	82.87 (16.46)	82.44 (16.86)	82.46 (16.25)	82.72 (16.42)	83.94 (15.98)
평가영역 평균(표준편차)	간호사 영역	88.99 (16.25)	92.12 (14.14)	87.60 (16.78)	83.95 (18.09)	83.55 (18.32)	83.74 (18.68)	85.03 (18.18)	86.38 (18.13)	86.11 (18.76)	88.81 (16.66)
	의사 영역	86.89 (17.55)	89.91 (15.83)	85.50 (18.27)	82.03 (18.99)	81.51 (18.90)	83.29 (18.63)	81.11 (19.86)	81.72 (19.57)	81.56 (20.11)	82.29 (20.10)
	투약 및 치료과정	86.35 (17.33)	89.83 (15.41)	84.73 (17.93)	80.77 (18.72)	80.17 (18.67)	80.98 (18.71)	83.06 (18.57)	82.30 (19.04)	82.79 (19.20)	82.29 (19.93)
	정서적 지지	82.37 (21.99)	86.31 (20.21)	80.54 (22.67)	76.12 (23.15)	75.00 (23.20)	76.86 (23.14)	– –	– –	– –	– –
	환자안전과 병원환경	88.86 (15.53)	92.10 (13.52)	87.44 (16.09)	83.48 (17.16)	84.18 (16.48)	84.95 (17.25)	81.15 (20.00)	82.82 (20.35)	82.57 (20.76)	84.07 (20.56)
	환자권리 보장	87.70 (16.11)	90.76 (14.48)	86.39 (16.65)	82.73 (17.27)	82.14 (17.40)	83.08 (17.79)	80.02 (19.08)	78.77 (20.59)	80.23 (20.41)	82.80 (19.29)
	전반적 평가	89.31 (17.00)	92.62 (13.58)	87.74 (18.09)	83.93 (20.37)	84.32 (20.20)	84.70 (19.59)	83.83 (20.81)	82.26 (20.67)	82.47 (20.28)	83.16 (19.62)

주 1), 2), 3), 4) 1차, 2차, 3차, 4차 평가부터 참여한 기관

5) 5차 신규 종합병원 기관(6개소)

○ **(문항점수)** 1차 평가부터 참여한 기존 대상기관(91개소)은 모든 문항에서 전체 기관(374개소)의 점수보다 높음

<표 22: 평가 도입 시점에 따른 문항점수>

(단위: 점)

구 분	5차('25년)						4차 ('23년)	3차 ('21년)	2차 ('19년)	1차 ('17년)
	전체	기존				신규[4]				
		1차[1]	2차[2]	3차[3]	4차[3]					
종합점수	87.54	90.79	86.08	82.30	81.98	82.87	82.44	82.46	82.72	83.94
1. 간호사 영역										
Q1.존중/예의	90.46	93.25	89.28	85.94	85.47	85.85	86.72	86.87	86.42	89.86
Q2.경청	89.05	92.11	87.65	84.15	83.72	83.87	85.16	87.04	86.75	89.30
Q3.병원생활 설명	87.69	91.23	86.08	81.99	81.54	81.86	83.43	84.90	84.89	87.28
Q4.도움 요구 처리 노력	88.77	91.89	87.39	83.72	83.48	83.39	84.81	86.76	86.52	88.91
2. 의사 영역										
Q5.존중/예의	89.57	92.25	88.12	85.38	84.86	86.22	85.88	88.08	87.81	88.82
Q6.경청	89.12	91.85	87.68	84.84	84.35	84.94	85.16	87.35	87.44	88.78
Q7.의사와 만나 이야기할 기회	84.11	86.78	82.95	79.82	78.94	80.95	75.02	74.18	74.37	74.63
Q8.회진시간 관련 정보 제공	84.76	88.76	83.25	78.08	77.92	81.03	78.38	77.25	76.60	76.96
3. 투약 및 치료과정										
Q9.투약·검사·처치 관련 이유 설명	86.37	89.97	84.73	80.56	80.16	81.14	81.63	81.01	80.86	82.97
Q10.투약·검사·처치 관련 부작용 설명	84.90	88.92	83.13	78.40	77.86	79.18	79.48	79.09	79.14	81.63
Q11.통증 조절 노력	88.33	91.19	86.92	84.16	83.7	83.88	82.17	80.35	82.54	84.11
Q12.퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공	86.03	89.56	84.46	80.37	79.75	80.56	94.49	92.68	93.22	84.91
Q13.부서 간 의사소통	84.79	88.48	83.04	78.95	78.12	78.47	—	—	—	—
4. 정서적 지지										
Q14.질환에 대한 위로와 공감	**82.37**	**86.31**	80.54	76.12	75.00	76.86	77.91	77.77	78.41	78.23
5. 환자 안전과 병원 환경										
Q15.환자 본인확인	**91.40**	**94.17**	90.37	86.74	87.14	87.96	–	–	–	–
Q16.안전한 환경	88.51	91.81	87.08	83.01	83.68	84.80	81.53	83.50	83.42	85.10
Q17.깨끗한 환경	86.67	90.31	84.88	80.69	81.71	82.08	80.77	82.16	81.76	83.11
6. 환자권리보장										
Q18.공평한 대우	87.49	90.72	86.13	82.21	81.89	83.15	83.11	85.22	85.20	87.64
Q19.불만제기 용이성	86.00	89.47	84.6	80.61	79.35	79.39	76.39	67.35	71.58	72.96
Q20.치료 결정 과정 참여기회	85.34	88.71	83.85	79.91	79.34	80.27	78.27	77.02	77.52	79.70
Q21.신체 노출 등 수치감 관련 배려	88.86	91.78	87.48	84.09	83.74	84.04	81.42	74.29	80.36	84.80
7. 전반적 평가										
Q22.입원경험 종합평가	90.02	92.93	88.67	85.31	85.51	85.58	85.22	83.49	83.23	83.80
Q23.타인 추천 여부	88.60	92.32	86.82	82.55	83.12	83.82	82.45	81.05	81.72	82.62

주 1), 2), 3), 4) 1차, 2차, 3차, 4차 평가부터 참여한 기관
5) 5차 신규 종합병원 기관(6개소)

3) 요양기관별 평가결과 요약

○ **요양기관별 평가결과**
- **(등급 종합점수)** 83.89점 ※ 4차(81.29점) 대비 2.60점↑
- **(영역점수)** 6개 영역 평균 80점 이상(정서적 지지(78.77점) 제외)
  · 전반적 평가가 가장 높고, 정서적 지지가 가장 낮음

4) 요양기관별 평가결과

【분석 방법】

○ **(분석 대상) 상급종합병원 및 종합병원 전체, 363개소*(129,908명)**
* 대상기관 374개소(130,306명) 중 11개소(398명) 제외(완료 표본 수 부족(50건 미만)으로 통계적 대표성을 고려했을 때 평가결과 산출이 어려움)
** 환자 구성 16개 그룹별 응답자가 없는 그룹(빈칸)이 발생한 기관은 46개소로 4차와 동일하게 분석 대상에 포함하여 분포 보정

◈ **조사전문업체 의견 및 자문 결과**
○ 유효 표본(50건)이 확보되지 않은 기관은 통계적 대표성을 고려하여 요양기관별 평가 제외

○ **(분석방법)** 오버 표본 허용을 고려하여 가중치 적용(1~4단계) 및 환자 구성 분포 보정(5~6단계) 후 점수 산출
- **(1단계 가중치 적용)** 모바일웹 조사방법 특성 상 오버 표본을 허용함에 따라 모집단의 분포를 완료 표본의 분포에 적용
- **(2단계 환자 구성 분포 보정)** 요양기관별(363개소) 환자 구성(129,908명)을 감안하여 4개 보정 변수(성별, 연령, 응급실 이용 여부, 주관적 건강상태)를 활용한 환자 구성 분포 보정

※ [붙임 1] 환자 구성 분포 보정 방법 참조

○ **(평가 점수)** 문항별 응답 결과의 선형화 점수 부여 방식을 통한 통계량 산출
- **(등급 종합점수)** 전체 7개 영역 평균 점수의 산술평균
- **(영역점수)** 영역별 해당 문항 점수의 산술평균
- **(문항점수)** 문항별 응답 척도에 따른 선형화 점수 산출

※ 응답 척도(4점/11점)에 따른 선형화 점수(0-33-67-100점/0-10…90-100점)

□ 종합점수 및 영역점수 결과

○ **(등급 종합점수)** 평균 **83.89점** ※ 4차(81.29점) 대비 2.60점↑

<표 23: 요양기관별 평가결과 등급 종합점수 및 영역점수>

(단위: 점)

구 분		5차('25년)(A) 363개소[1] 129,908명	4차('23년)(B) 342개소 63,328명	비교 (A-B)
등급 종합점수		83.89	81.29	2.60△
평가영역	간호사 영역	85.97	84.07	1.90△
	의사 영역	84.04	80.32	3.72△
	투약 및 치료과정	82.82	82.20	0.62△
	정서적 지지[2]	78.77	-	-
	환자 안전과 병원 환경[3]	85.50	79.83	5.67△
	환자권리보장	83.86	78.78	5.08△
	전반적 평가	86.29	82.57	3.72△

주1) 평가 대상기관 총 376개소 중 조사 미참여 2개소(폐업(1개소), 대상자 미추출(1개소)) 제외한 374개소 기준 결과분석을 위한 유효 표본 수가 부족한 기관 11개소(기관별 조사 완료자 50명 미만)는 평가결과 등급 제외
2) 5차 신설 영역
3) (영역 명칭 변경) 병원환경(1~4차) → 환자 안전과 병원 환경(5차~)

○ **(등급 종합점수 분포)** 최고96.55점 ~ 최저72.28점

- 90점 이상 기관은 57개소로, 4차 대비 10.7%p 증가
- 75점 이상~80점 미만 기관은 80개소로, 4차 대비 12.4%p 감소

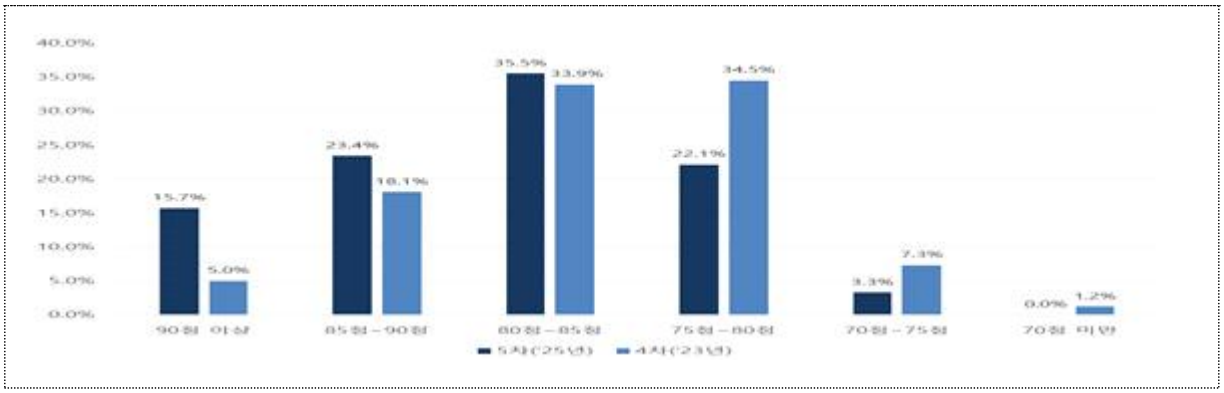
<표 24: 등급 종합점수 구간별 기관 현황>

(단위: 개소, %, %p)

점수구간 (이상~미만)	5차('25년)				4차('23년)				비교 (A-B)
	기관 수	비율 (A)	누적 기관 수	누적 비율	기관 수	비율 (B)	누적 기관 수	누적 비율	
전 체	**363**	**(100.0)**	**363**	**-**	342	(100.0)	342	-	-
90점 이상주)	**57**	**(15.7)**	57	(15.7)	17	(5.0)	17	(5.0)	**10.7△**
85점~90점	85	(23.4)	142	(39.1)	62	(18.1)	79	(23.1)	5.3△
80점~85점	129	(35.5)	271	(74.6)	116	(33.9)	195	(57.0)	1.6△
75점~80점	**80**	**(22.1)**	351	(96.7)	118	(34.5)	313	(91.5)	**12.4▼**
70점~75점	12	(3.3)	363	(100.0)	25	(7.3)	338	(98.8)	4.0▼
70점 미만	-	-	363	(100.0)	4	(1.2)	342	(100.0)	-

주) 90점 이상 57개소(15.7%): 90점 이상~95점 미만 48개소(13.2%), 95점 이상 9개소(2.5%)

<그림 4: 등급 종합점수 현황 ((5차) 363개소, (4차) 342개소 기준)>



○ **영역점수**

- 요양기관별 7개 영역 보정점수 최고86.29점～최저78.77점
- 전반적 평가(86.29점)가 가장 높고, 정서적 지지(78.77점)가 가장 낮음

※ 4차 대비 전반적 평가는 3.72점 증가, 정서적 지지는 5차 신설 영역임

<표 25: 보정 후 영역점수>

(단위: 점)

구 분	5차('25년)							4차('23년)	비교 (A-B)
	평균(A)	표준편차	최솟값	최댓값	Q1	중앙값	Q3	평균(B)	
간호사 영역	85.97	5.06	73.36	97.20	82.25	85.29	89.60	84.07	1.90△
의사 영역	84.04	5.11	72.06	96.45	79.95	83.62	87.88	80.32	3.72△
투약 및 치료과정	82.82	5.53	70.41	96.17	78.68	81.97	86.98	82.20	0.62△
정서적 지지	**78.77**	6.39	62.95	94.80	74.08	77.95	83.09	-	-
환자 안전과 병원 환경	85.50	5.61	71.12	97.76	81.42	84.97	89.90	79.83	5.67△
환자권리보장	83.86	5.14	73.42	96.69	79.99	82.95	87.86	78.78	5.08△
전반적 평가	**86.29**	5.80	69.54	97.97	82.03	86.49	90.99	82.57	3.72△

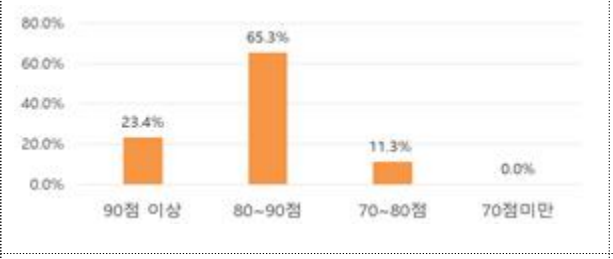
○ **(점수 구간별 기관 현황)** 7개 평가영역 중 정서적 지지를 제외한 6개 영역은 80~90점대에 절반 이상의 기관이 분포

<표 26: 점수 구간별 기관 현황>

(단위: 개소, %)

구 분	소 계		평가 영역점수 구간(이상~ 미만)							
			90점 이상		80~90점		70~80점		70점 미만	
	개소	(비율)	개소	(비율)	개소	(비율)	개소	(비율)	개소	(비율)
간호사 영역	363	(100.0)	85	(23.4)	237	**(65.3)**	41	(11.3)	–	–
의사 영역	363	(100.0)	54	(14.9)	216	**(59.5)**	93	(25.6)	–	–
투약 및 치료과정	363	(100.0)	43	(11.8)	193	**(53.2)**	127	(35.0)	–	–
정서적 지지	363	(100.0)	20	(5.5)	123	(33.9)	198	**(54.5)**	22	(6.1)
환자안전과 병원 환경	363	(100.0)	89	(24.5)	214	**(59.0)**	60	(16.5)	–	–
환자권리보장	363	(100.0)	51	(14.1)	220	**(60.6)**	92	(25.3)	–	–
전반적 평가	363	(100.0)	115	(31.7)	199	**(54.8)**	48	(13.2)	1	(0.3)

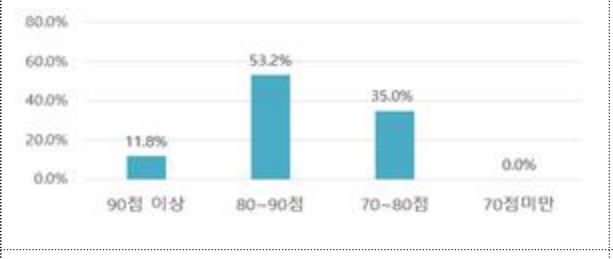
<그림 5: 보정 점수 구간별 기관 현황>



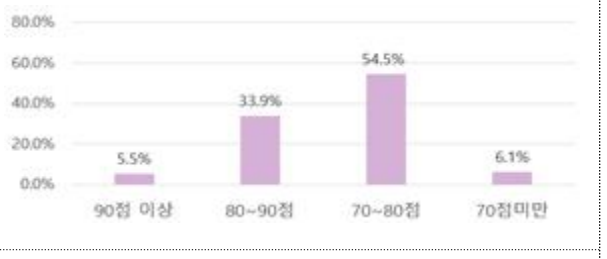
[간호사 영역]



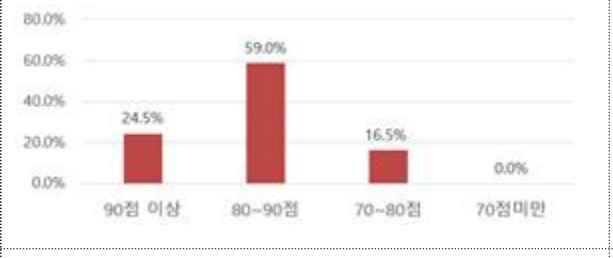
[의사 영역]



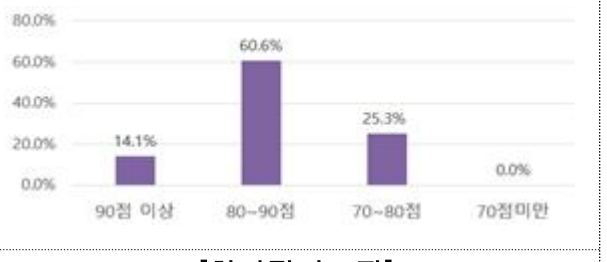
[투약 및 치료과정]



[정서적 지지]



[환자 안전과 병원 환경]



[환자권리보장]



[전반적 평가]

□ 요양기관 종별 평가 점수

○ **(등급 종합점수)** 상급종합병원(90.90점)이 종합병원(82.85점)보다 높게 나타남

- 상급종합병원은 1~5차 평가에 모두 참여하였고, 종합병원은 순차적으로 평가에 참여함에 따라 종별 구분에 따른 평가결과의 단순 비교는 어려움

<표 27: 요양기관 종별 등급 종합점수 및 영역점수>

(단위: 점)

구 분		5차('25년)(A)			4차('23년)(B)			비교(A-B)		
		전체	상급종합	종합병원	전체	상급종합	종합병원	전체	상급종합	종합병원
등급 종합점수		83.89	90.90	82.85	81.29	86.26	80.54	2.60△	4.64△	2.31△
평가영역	간호사 영역	85.97	92.60	84.99	84.07	83.31	89.03	1.90△	9.29△	4.04▼
	의사 영역	84.04	90.23	83.12	80.32	79.72	84.34	3.72△	10.51△	1.22▼
	투약 및 치료과정	82.82	90.12	81.74	82.20	81.48	86.90	0.62△	8.64△	5.16▼
	정서적 지지	78.77	86.72	77.59	–	–	–	–	–	–
	환자안전과 병원 환경	85.50	92.70	84.43	79.83	79.01	85.26	5.67△	13.69△	0.83▼
	환자권리보장	83.86	90.60	82.86	78.78	78.08	83.41	5.08△	12.52△	0.55▼
	전반적 평가	89.29	93.31	85.24	82.57	81.65	88.59	6.72△	11.66△	3.35▼

□ 지역별 평가 점수

○ **(등급 종합점수)** 서울(85.63점) > 경상(84.69점) > 충청(83.71점) > 그 외 지역 순임

<표 28: 지역별 등급 종합점수 및 영역점수>

(단위: 점)

지역	등급 종합점수	영역점수						
		간호사 영역	의사 영역	투약 및 치료 과정	정서적 지지	환자안전과 병원 환경	환자 권리보장	전반적 평가
전체	83.89	85.97	84.04	82.82	78.77	85.50	83.86	86.29
서울	85.63△	87.83△	85.36△	84.48△	80.57△	87.58△	85.65△	87.96△
경인	83.53▼	85.79▼	83.60▼	82.35▼	78.08▼	85.64△	83.47▼	85.80▼
충청	83.71▼	85.69▼	83.30▼	82.62▼	78.92△	85.61△	83.77▼	86.09▼
전라	82.04▼	83.99▼	82.59▼	81.27▼	77.06▼	82.60▼	81.98▼	84.80▼
경상	84.69△	86.59△	85.15△	83.52△	79.65△	86.23△	84.61△	87.11△
강원	82.03▼	84.49▼	81.93▼	81.23▼	77.20▼	83.12▼	82.20▼	84.01▼
제주	82.96▼	85.36▼	83.19▼	82.58▼	76.84▼	84.70▼	83.17▼	84.91▼

주) 전체 평균보다 높은 경우(△), 낮은 경우(▼)

다. 종합점수 및 평가등급

1) 종합점수

○ 산출대상

- 완료 표본 수 50건 이상인 기관 363개소

※ 등급 제외: 완료 표본 수 50건 미만인 기관 11개소

○ 산출방법

- 전체 7개 영역 평균 점수의 산술평균

· 산출식 = 각 영역별 평균 점수의 합 / 영역 총 개수

○ 산출결과

- 등급 종합점수: 83.89점 ※ 4차(81.29점) 대비 2.60점↑

<표 29: 요양기관 종별 등급 종합점수>

(단위: 개소, 명, 점)

구 분	5차('25년)							4차('23년)	비교 (A-B)
	기관수	환자수	평균 (A)	표준편차	Q1	중앙값	Q3	평균 (B)	
등급 종합점수	363	129,908	83.89	5.39	79.97	83.11	87.96	81.29	2.60△
상급종합	47	43,990	90.90	3.18	88.26	91.05	93.64	86.26	4.64△
종합병원	316	85,918	82.85	4.85	79.47	82.42	86.17	80.54	2.31△

2) 평가등급

○ 산출기준

- 등급 종합점수 90점 이상인 경우 1등급, 5점 간격으로 2~5등급 부여

등급	점수구간
1등급	90점 이상
2등급	85점 이상~90점 미만
3등급	80점 이상~85점 미만
4등급	75점 이상~80점 미만
5등급	75점 미만

※ 등급 제외: 완료 표본 수 50건 미만인 기관 11개소

○ **산출결과**

- 등급 산출기관 363개소 중 1등급은 57개소(15.7%)임

<표 30: 종별 평가등급 현황>

(단위: 개소, %)

구분		전체		상급종합병원		종합병원	
		개소	(비율)	개소	(비율)	개소	(비율)
합계		363	(100.0)	47	(100.0)	316	(100.0)
등급 종합 점수 구간 (이상 ~미만)	1등급(90점 이상)	57	(15.7)	28	(59.6)	29	(9.2)
	2등급(85~90점)	85	(23.4)	18	(38.3)	67	(21.2)
	3등급(80~85점)	129	(35.5)	1	(2.1)	128	(40.5)
	4등급(75~80점)	80	(22.1)	-	-	80	(25.3)
	5등급(75점 미만)	12	(3.3)	-	-	12	(3.8)

<참고>

○ 지역별 평가등급 현황

<표 31: 지역별 평가등급 현황>

(단위: 개소, %)

지역	전체		1등급		2등급		3등급		4등급		5등급	
	개소	(비율)	개소	(비율)	개소	(비율)	개소	(비율)	개소	(비율)	개소	(비율)
전체	363	(100.0)	57	(100.0)	85	(100.0)	129	(100.0)	80	(100.0)	12	(100.0)
서울	58	(16.0)	14	(24.6)	21	(24.7)	12	(9.3)	8	(10.0)	3	(25.0)
경인	87	(24.0)	10	(17.5)	25	(29.4)	27	(20.9)	21	(26.2)	4	(33.4)
충청	38	(10.5)	6	(10.5)	9	(10.6)	12	(9.3)	8	(10.0)	3	(25.0)
전라	59	(16.2)	5	(8.8)	8	(9.4)	25	(19.4)	20	(25.0)	1	(8.3)
경상	100	(27.5)	21	(36.8)	18	(21.2)	43	(33.3)	18	(22.5)	-	(0.0)
강원	15	(4.1)	1	(1.8)	3	(3.5)	5	(3.9)	5	(6.3)	1	(8.3)
제주	6	(1.7)	-	(0.0)	1	(1.2)	5	(3.9)	-	(0.0)	-	(0.0)

3. 평가결과 공개

가. 공개대상

○ 평가대상 363개소

- 상급종합병원 47개소, 종합병원 316개소

나. 공개내용

○ **(국민) 기관별 평가등급 공개**(1~5 등급, 등급 제외)

○ **(요양기관)** 평가 등급, 등급 종합점수, 영역별·문항별 평균 점수, 요양종별·지역별(소재권역) 평균 점수 및 인구학적 특성별 응답자 분포 등 정보 제공

※ **(1~4차 평가결과)** 6개 평가 영역별 점수 제공

다. 공개방법

○ **(국민)** 누리집(http://www.hira.or.kr), 모바일 앱(병원평가통합포털)에 기관별 등급 공개

- 누리집 > 의료정보 > 의료평가정보 > 병원평가 검색 > 환자경험
- 모바일 앱(병원평가통합포털) > 병원 평가정보 > 평가항목 > 환자경험

○ **(요양기관)** 서면통보서, e-평가시스템에 안내

- (범위) 평가영역 및 문항 점수, 요양종별 및 지역별(소재권역) 평균 점수, 그 외 인구학적 특성별 응답자 분포 등 정보 제공
- e-평가시스템(http://aq.hira.or.kr) > 평가결과 > 적정성 평가 > 평가결과 통보서

〈그림 6: 평가결과 공개화면 및 통보서 (예시)〉



〈국민 대상 평가결과 공개화면〉

구분	평가등급	종합점수	종합점수 전체평균	종합점수 종별평균	비고
환자경험	1등급	87.01	83.39	90.90	

평가 영역	귀 원의 점수	전 체						
		평균	표준편차	최저	최고	중위수	Q1	Q3
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
정서적 지지		79.83	6.58	55.09	96.05	82.87	75.54	83.51
환자 안전과 병원 환경		84.07	4.72	64.04	96.11	79.68	78.23	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

〈요양기관 대상 평가결과 통보서〉

※ 평가결과 공개화면 및 평가결과 통보서는 예시 화면으로 추후 변경 가능함

라. 평가결과 활용

○ **(국민)** 의료서비스 이용 시 합리적 의사결정을 할 수 있는 의료 질 평가 정보공개를 통한 소비자의 알 권리 신장 및 의료이용 선택권 강화

○ **(요양기관)** 평가결과 및 비교정보 안내를 통한 자발적 의료 질 개선 유도

○ **(정부)** 정부 보건의료정책 수립 및 개선 등 정책 기초자료로 활용

Ⅱ. 2026년(6차) 세부시행계획

〈주요 변경내용〉

○ **대상기관 확대**
- 국민 접근성이 높은 병원급으로 확장
  ※ 기존상급종합병원 · 종합병원 → 변경**상급종합병원 · 종합병원 · 전문병원 및 100병상 이상 병원**

○ **조사방법 변경**
- 구조화된 설문지를 이용한 **CI* 기반 모바일웹 조사**
  ※ 기존전화번호 기반 모바일웹 조사 → 개선**CI 기반 모바일웹 조사**
  * CI(Connecting Information, 연계정보): 본인 확인 기관에서 개인별로 고유하게 부여하는 개인 식별정보

1. 평가내용

가. 평가대상

○ **(대상기간)** '26년 9월 ~ 11월(약 3개월)
- 대상자 선정 시점: '26년 9월 이후 청구자료 기반으로 퇴원한지 8주 이내인 환자로 선정

○ **(대상기관) 전체 상급종합병원·종합병원, 병원* 887개소**
  * 기존상급종합병원 · 종합병원 → 변경**상급종합병원 · 종합병원 · 전문병원 및 100병상 이상 병원**
- 선정시점: '26년 4월 말 허가(신고) 병상 기준
  ※ 평가 대상기간 및 설문조사 시작시점 고려하여 조사 전 분기 반영

○ **(대상환자)** 만 19세 이상 성인으로 1일 이상 의과입원 환자 본인
- 조사시점: 퇴원 이후 8주(2~56일) 이내인 환자
- 제외대상: 낮병동, 완화병동, 소아청소년과, 정신건강의학과 환자

○ **(기관별 표본 수)** 요양기관 병상 규모 및 퇴원 환자 수 고려, 50~600명 차등 적용
  ※ 상급종합병원: (100~299병상) 100명, (300~499병상) 200명, (500~999병상) 400명, (1,000병상~) 600명, 병원: (30~999병상) 50명

〈표 32: 병상 규모별 평가 대상기관 및 수집 목표〉
(단위: 개소, 명, 기준: '26년 4월 말 허가(신고) 병상·의료법 제3조의5에 의한 전문병원 지정 현황)

병상 규모	목표 표본 수		요양기관 현황				수집 목표
	상급·종합	병원	상급	종합	병원주)	소 계	
소 계			47	338	502	887	103,900
30~99병상	–	50명	–	–	32	32	1,600
100~299병상	100명	50명	–	209	458	667	43,900
300~499병상	200명	50명	–	78	11	89	16,150
500~999병상	400명	50명	33	50	1	84	33,250
1,000병상~	600명	–	14	1	–	15	9,000

주) (30~99병상) 전문병원 32개소, (100~499병상) 전문병원 및 100병상 이상 병원 470개소
※ 전문병원 중 소아청소년과 7개소, 정신병원 7개소, 한방병원 10개소는 대상기관에서 제외

○ **(표본추출)** ’25년 1~12월 청구자료 활용

- 평가 대상기관별로 성별, 연령, 진료분야에 따른 환자 구성[1] 반영
- 단순 확률 추출법* 적용

* 크기 N인 모집단에서 크기 n인 표본을 추출하고자 할 때 조사자의 주관적 판단을 배제하고 임의로 추출하는 방법

나. 평가도구(설문지)

○ 7개 영역(입원경험 및 개인 특성), 26개 설문 문항

〈표 33: 6차 환자경험 평가 영역 및 문항 내용〉

구분	평가 영역	번호	문항 내용
입원경험	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	퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공
		13	부서 간 의사소통
	4. 정서적 지지	14	질환에 대한 위로와 공감
	5. 환자 안전과 병원 환경	15	환자 본인확인
		16	안전한 환경
		17	깨끗한 환경
	6. 환자권리보장	18	공평한 대우
		19	불만 제기의 용이성
		20	치료 결정 과정 참여 기회
		21	신체 노출 등 수치감 관련 배려
	7. 전반적 평가	22	입원경험 종합 평가
		23	타인 추천 여부
개인 특성		24	입원경로(응급실 경유 여부)
		25	주관적 건강수준
		26	교육수준

※ [붙임 2] 환자경험 평가도구(설문지) 참조(5차와 동일한 평가도구 사용)

1) ① 성별(남/여)
② 연령(19~39세/40~59세/60세 이상~)
③ 진료분야(내과계/외과계 및 기타): 주상병 진료과목 코드 (요양급여비용 청구방법, 심사청구서·명세서서식 및 작성요령)
- 내과계: 내과, 신경과, 결핵과, 영상의학과, 방사선종양학과, 가정의학과, 직업환경의학과, 병리과, 진단검사의학과, 핵의학과, 예방의학과
- 외과계: 외과, 심장혈관흉부외과, 신경외과, 정형외과, 성형외과, 재활의학과, 마취통증의학과, 응급의학과
- 기타: 산부인과, 안과, 이비인후과, 피부과, 비뇨의학과

다. 평가자료

○ **(설문조사)** 입원 서비스를 경험한 국민에게 구조화된 설문지를 이용하여 전문 조사업체 위탁을 통한 **CI 기반 모바일웹 조사 실시**

<그림 7: 평가자료 수집 방법 및 절차>

심 평 원	청구 자료를 기반으로 환자경험평가 대상자를 추출 및 CI 변환
심 평 원	변환한 CI 정보를 전문 조사업체에 전달
전문조사업체	설문조사 발송 및 조사 관리
심 평 원	전문 조사업체에서 시행한 설문조사 결과 분석

라. 평가방법

○ **전체(조사대상자) 평가결과 산출**

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

<표 34: 문항별 선형화 점수부여 방식>

구분	점수부여 방식											해당 문항 번호
4점 척도 (21개 문항)	① 전혀 그렇지 않았다		② 그렇지 않았다		③ 그랬다		④ 항상/매우 그랬다					Q1~21
	0		33		67		100					
11점 척도 (2개 문항)	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	Q22~23
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	

○ **요양기관별 평가결과 산출**

- 환자 구성이 다른 부분을 감안하여 분포 보정 실시
- 기관 단위 문항별·영역별 점수, 종합점수 산출

○ **다차원의 분석방법 수행**으로 환자중심성 변화에 대한 객관적 해석

- 의료기관 그룹별(종별, 병상별 등), 영역별, 문항별, 지역별 비교 등

○ **요양기관 종별 평가 공개 방법**

- 상급·종합병원: 기관별 등급 종합점수 산출 및 등급화(5등급)
- 병원: 영역별 점수 산출

※ 병원급 결과 공개 방법은 6차 평가결과 산출 후 평가분과위원회 및 의료평가조정위원회 심의를 통해 결정

○ **등급 종합점수 및 등급 산출 방법**

- 등급 종합점수: 7개 영역 평균 점수의 산술평균

· 산출식 = 각 영역별 평균 점수의 합 / 영역 총 개수

- 기관별 등급 종합점수를 구간에 따라 구분하여 평가등급(1~5등급) 산출
  • 등급 종합점수 90점 이상인 경우 1등급, 5점 간격으로 2~5등급 부여

등급	점수구간
1등급	90점 이상
2등급	85점 이상~90점 미만
3등급	80점 이상~85점 미만
4등급	75점 이상~80점 미만
5등급	75점 미만

※ 등급 제외: 완료 표본 수 50건 미만인 기관

○ **공개 제외**
- 상급·종합병원: 유효 표본 수 미충족 기관 '등급 제외'로 공개
- 병원: 유효 표본 수 미충족 기관 평가결과 공개 대상 제외

※ 병원급 결과 공개 방법은 6차 평가결과 산출 후 평가분과위원회 및 의료평가조정위원회 심의를 통해 결정

2. 평가결과 공개

가. 공개대상

○ 평가 대상기관

나. 공개내용

○ **국민**
- (상급·종합병원) 기관별 평가등급 공개(1~5등급, 등급 제외)
- (병원) 7개 영역별 점수, 공개 제외

○ **(요양기관)** 평가등급(상급·종합병원), 등급 종합점수(상급·종합병원), 영역별·문항별 평균 점수, 요양 종별·지역별(소재권역) 평균 점수 및 인구학적 특성별 응답자 분포 등 정보 제공

다. 공개방법

○ **(국민)** 누리집(http://www.hira.or.kr), 모바일 앱(병원평가통합포털)에 기관별 등급 공개
- 누리집 > 의료정보 > 의료평가정보 > 병원평가 검색 > 환자경험
- 모바일 앱(병원평가통합포털) > 병원 평가정보 > 평가항목 > 환자경험

○ **(요양기관)** 서면통보서, e-평가시스템에 안내
- (범위) 평가영역 및 문항 점수, 요양종별 및 지역별(소재권역) 평균 점수, 그 외 인구학적 특성별 응답자 분포 등 정보 제공
- e-평가시스템(http://aq.hira.or.kr) > 평가결과 > 적정성 평가 > 평가결과 통보서

○ **(정부 · 유관 단체)** 정부 정책 기초자료 활용을 위한 평가결과 제공

라. 평가결과 활용

○ **(국민)** 의료서비스 이용 시 합리적 의사결정을 할 수 있는 의료 질 평가 정보공개를 통한 소비자의 알 권리 신장 및 의료이용 선택권 강화

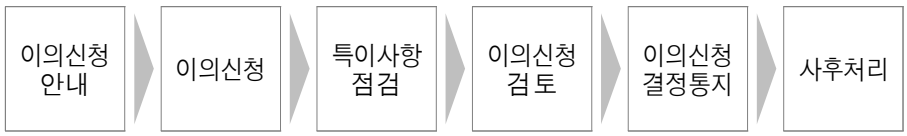
○ **(요양기관)** 평가결과 및 비교정보 안내를 통한 자발적 의료 질 개선 유도

○ **(정부)** 정부 보건의료정책 수립 및 개선 등 정책 기초자료로 활용, 상급종합병원 지정평가, 의료질평가지원금 산정 등 평가결과 반영, 관련 단체·학회 등에 평가결과를 제공하여 자율적인 질 향상 유도

Ⅲ. 향후계획

○ ('26.7.) 5차 평가결과 및 6차 세부시행계획 공개

○ ('26.7.~10.) 이의신청 접수 및 처리



○ ('26.8.) 요양기관 설명회 개최

○ ('26.8.~) 6차 모바일웹 설문조사 업체 선정 및 대국민 홍보

○ ('26.9.~11.) 6차 모바일웹 설문조사 수행

○ ('26.10.~12.) 요양기관 의료 질 향상 관리
- 우수사례 책자 제작·배포, 간담회, 1:1 맞춤형 질 향상 지원 등

○ ('27.8.) 6차 환자경험 평가결과 대국민 공개

○ ('27.5.~11.) 환자경험평가 병원급 전체 확대 등 연구

※ 진행일정은 추진 여건에 따라 변경될 수 있음

[붙임 1]

환자 구성 분포 보정 방법

▶ **(1단계 가중치 적용)** 모바일웹 조사방법 특성 상 오버 표본을 허용함에 따라 모집단의 분포를 완료 표본의 분포에 적용

▶ **(2단계 환자 구성 분포 보정)** 요양기관별(363개소) 환자 구성(129,908명)을 감안하여 4개 보정 변수(성별, 연령, 응급실 이용 여부, 주관적 건강상태)를 활용한 환자 구성 분포 보정

□ 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

<그림 8: 모집단 및 실제 응답분포, 표준 환자 분포 비교 예시>

< 모집단 분포 >

성별	연령대	진료과	비율
남성	40세 미만	내과계	1.8%
		외과계 및 기타	3.3%
	40-60세 미만	내과계	5.9%
		외과계 및 기타	7.0%
	60세 이상	내과계	17.1%
		외과계 및 기타	13.1%
여성	40세 미만	내과계	1.9%
		외과계 및 기타	4.9%
	40-60세 미만	내과계	4.9%
		외과계 및 기타	10.2%
	60세 이상	내과계	15.0%
		외과계 및 기타	14.9%
계			100%

↔ 분포 차이 발생

< 실제 응답 분포 >

성별	연령대	진료과	비율
남성	40세 미만	내과계	1.9%
		외과계 및 기타	3.4%
	40-60세 미만	내과계	6.7%
		외과계 및 기타	8.1%
	60세 이상	내과계	14.9%
		외과계 및 기타	12.9%
여성	40세 미만	내과계	2.3%
		외과계 및 기타	6.2%
	40-60세 미만	내과계	6.4%
		외과계 및 기타	14.3%
	60세 이상	내과계	10.3%
		외과계 및 기타	12.5%
계			100%

↔ 보정 가중치 적용

< 표준 환자 분포 >

성별	연령대	진료과	비율
남성	40세 미만	내과계	1.8%
		외과계 및 기타	3.3%
	40-60세 미만	내과계	5.9%
		외과계 및 기타	7.0%
	60세 이상	내과계	17.1%
		외과계 및 기타	13.1%
여성	40세 미만	내과계	1.9%
		외과계 및 기타	4.9%
	40-60세 미만	내과계	4.9%
		외과계 및 기타	10.2%
	60세 이상	내과계	15.0%
		외과계 및 기타	14.9%
계			100%

□ 2단계 환자 구성 분포 보정

〈 환자 구성 분포 보정 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 이용 여부(2)의 교차그룹

② 개별 요양기관의 16개 환자그룹 비율 산출(b)

③ 개별 요양기관의 환자그룹별 가중치= a/b (가중치 상한 '5')[2)]

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 기관의 16개 그룹 비율 산출 ☞ β

○ (3단계) 해당 기관의 환자그룹별 가중치(= α / β) 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 ☞ <u>1.95</u>

〈표 35: A기관, 그룹별 가중치 산출〉

그룹	성별	연령	주관적 건강상태	응급실 이용 여부	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

2) 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**

⑵ 요양기관별 문항점수(가중평균) 산출 방법

〈 기관의 문항 점수(가중평균) 〉

■ 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 36: 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

○ (2단계) 환자그룹별 가중치 적용 ☞ 분모 산출

- 대상자가 응답을 한 경우 '1', 무응답한 경우 '0'으로 처리

〈표 37: 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

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

[붙임 2]

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 원할 때 담당 의사를 만나 이야기할 기회를 가지셨습니까?

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?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다
0. 해당 없음 (통증이 없었다)

문12) 퇴원 후 주의사항과 치료계획에 대한 정보를 적절히 제공받았습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 매우 그랬다

문13) 귀하가 보기에 병원 부서 간(의사, 간호사, 검사실, 원무과 등) 의 의사소통이 원활하게 이루어졌습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

IV. 정서적 지지

문14) 귀하의 질환에 대하여 의료진과 직원들로부터 위로와 공감을 받았습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

V. 환자 안전과 병원 환경

문15) 투약, 검사, 수술 등을 시행할 때, 의료진과 직원은 환자 본인확인을 하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문16) 병원 환경은 안전하였습니까?
(예: 안전손잡이, 실내등과 야간등의 밝기 등 낙상위험 방지, 소화기 등 화재예방)

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문17) 병실, 복도, 화장실 등 병원 내 시설은 깨끗하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

Ⅵ. 환자권리보장

문18) 귀하가 입원해 있을 때, 다른 환자들과 비교하여, 의료진과 직원들로부터 받은 대우가 공평하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문19) 입원 기간 동안 의료진과 직원에게 궁금한 내용을 말하거나 설명이 부족한 내용을 다시 물어보기가 쉬웠습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다
0. 해당 없음 (불만이 없었다)

문20) 검사나 치료 방법의 결정 과정에서 귀하가 가지고 있는 질문이나 의견을 의료진과 직원이 고려해 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문21) 귀하가 진료나 검사를 받을 때, 신체 노출 등으로 수치감을 느끼지 않을 수 있도록, 의료진과 직원이 배려하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다
0. 해당 없음 (신체노출 등의 상황이 없었다)

Ⅶ. 전반적 평가

문22) 이 병원에서의 입원 경험을 0점에서 10점 사이의 점수로 평가한다면 몇 점을 주시겠습니까? (0점은 '가장 나쁜 경우' 이고, 10점은 '가장 좋은 경우' 입니다.)

문23) 만약 가족이나 친구 중에 입원할 일이 생긴다면, 이 병원을 이용하도록 추천하시겠습니까? (0점은 '절대로 추천 안함' 이고, 10점은 '매우 추천하는 경우' 입니다.)

Ⅷ. 개인 특성

문24) 귀하는 응급실을 통해 입원하셨습니까?

1. 예
2. 아니오

문25) 현재 귀하의 건강은 어떻다고 생각하십니까?

1. 매우 좋다
2. 좋다
3. 보통이다
4. 나쁘다
5. 매우 나쁘다

문26) 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까?

1. 중졸 이하
2. 고졸
3. 대학 재학
4. 대학 졸업
5. 대학원 재학 또는 졸업