

환자경험평가

2023. 04. 간호부장 박연임

무엇일까요?

환자경험?



환자 경험

환자 경험은 병원의 진정성을 위해
환자에게 다가가는 과정입니다.



환자 경험이란?

병원이 경쟁력을 확보하기 위해서 환자에게 주고 싶은 서비스를 제공하는 것이 아닌, 환자의 입장이 되어서 환자가 원하는 서비스를 제공하는 것입니다.

환자가 요구하는 것을 제공하는 것은 물론, 욕구까지 파악하여 환자에게 감동과 신뢰관계를 구축하고 고객과 장기적 관계를 유지 발전시키기 위한 활동입니다.

한 마디로!

환자경험이란

진료의 전 과정에서
환자에게 영향을 줄 수 있는
모든 상호작용의 총합

환자만족의 개념이 생겨난 시기 및 배경

- 시기 : 1970년 말 환자만족이 생김
- 배경 : 전 국민 의료보험이 시작되면서 거의 모든 국민들이 아주 편하게 값싸고 양질의 의료서비스를 받게 되면서
- 서비스산업의 고객만족을 병원 경영에 도입하면서 시작
- 전문가 중심 의료에서 환자 중심의 의료로 패러다임이 변화된 것을 상징적으로 보여주는 개념
- 과거에는 의사와 환자와의 관계에서 의학적인 지식이 가장 절대적인 가치를 가지며 의료지식을 환자에게 강요했으나, 1980년대 들어 환자 만족 개념이 생겨나면서 진료과정에서 환자와의 교감을 중요하게 여기게 됨

환자 만족이 아닌 환자경험이라는 표현을 사용하는 이유

- 환자 경험조사는 환자의 다양하고 복잡한 욕구를 파악하고 개별화된 해결책을 모색하는 도구
- 환자의 만족 여부를 묻지 않고 개관적 경험을 질문
- 환자가 진료과정에서 겪는 것을 구체적으로 질문
- 불만족한 경험의 구체적인 이유까지 알 수 있음

평가 목적

- 환자중심성(Patient-Centeredness)¹⁾은 의료의 질 핵심 구성요소로, 여러 국가에서 **환자경험(Patient Experience)**을 보건의료 체계의 성과를 평가하는데 필수영역으로 다루고 있음
- 환자중심 의료문화 확산을 위해 '17년 환자경험 평가 도입하여 '17년 (1차), '19년 (2차), '21년 (3차) 평가 및 결과 공개
(23년 4차 평가 예정)
- 이에 3차 환자경험 평가의 확대 시행을 통해 “의료소비자 관점에서 의료 질 향상 유도”함으로써 “환자중심 의료문화 확산 및 국민건강 증진”에 기여하고자 함

환자만족 vs 환자경험

- “ 환자의 필요성을 환자의 시선으로 보는 것 ” 관점의 변화



 공급자 중심 → 수요자 중심

 병원중심 → 환자(인간)중심

 공급자 판단 → 관찰

 우리 시선 → 환자 시선

환자만족 VS 환자경험 관리

"우리가 무엇을 제공하였는가?"

VS

“고객이 어떻게 받아들였는가?”

환자 경험에 대한 또 다른 정의

환자경험이란

병원에서 돌아온 다음

배우자에게 들려주는 이야기다.

어느 환자도 수술을 받고 나서

“내가 본 것 중에 최고의 봉합 솜씨였어” 라거나,

“여보, 그들이 내 콩팥을 정확히 절제했어요.”라고 말하지 않는다.

그 대신 그들은 치료의 모든 과정에 참여해 그들을 돌봐준

모든 사람들, 접수 담당자들, 간호사들, 그리고 의사들에 관해

이야기한다. 그것이 환자 경험이다.

폴 스피겔만 & 브릿버렛

환자 경험이 왜 중요한가?



환자경험



의료의 질

환자는 **경험**을 통해 **의료의 질**을 평가함

우리의 접근

환자의 경험을 따라가 볼까요?

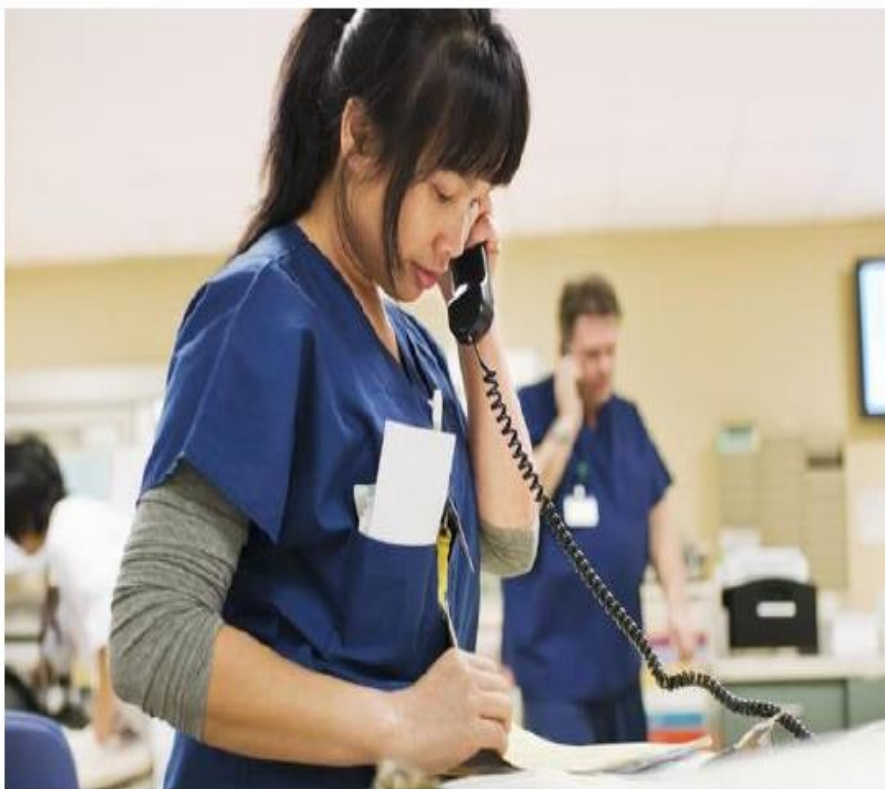


아야야,
발을 다쳤네...
병원에 가야겠다.



접수를 해야겠군!

원무팀 직원을
만났습니다.



너무 바빠보여..
간호사 선생님을
만났습니다.



드디어 진료를 보네

담당의사를
만났습니다.



저 사람은
기분 나쁜 일 있나..?

지나가던 직원을
만났습니다.

눈치채셨나요?

환자의 경험 속에서
가장 많은 비중을 차지하는 것은

환자의 경험 속에서
가장 많은 비중을 차지하는 것은



사람 (People)

환자의 경험에
가장 큰 영향을 미치는 것은



사람 (People)

환자의 경험에
가장 큰 영향을 미치는 것은



사람 = 우리

바뀌어 보는 건 어떨까요?

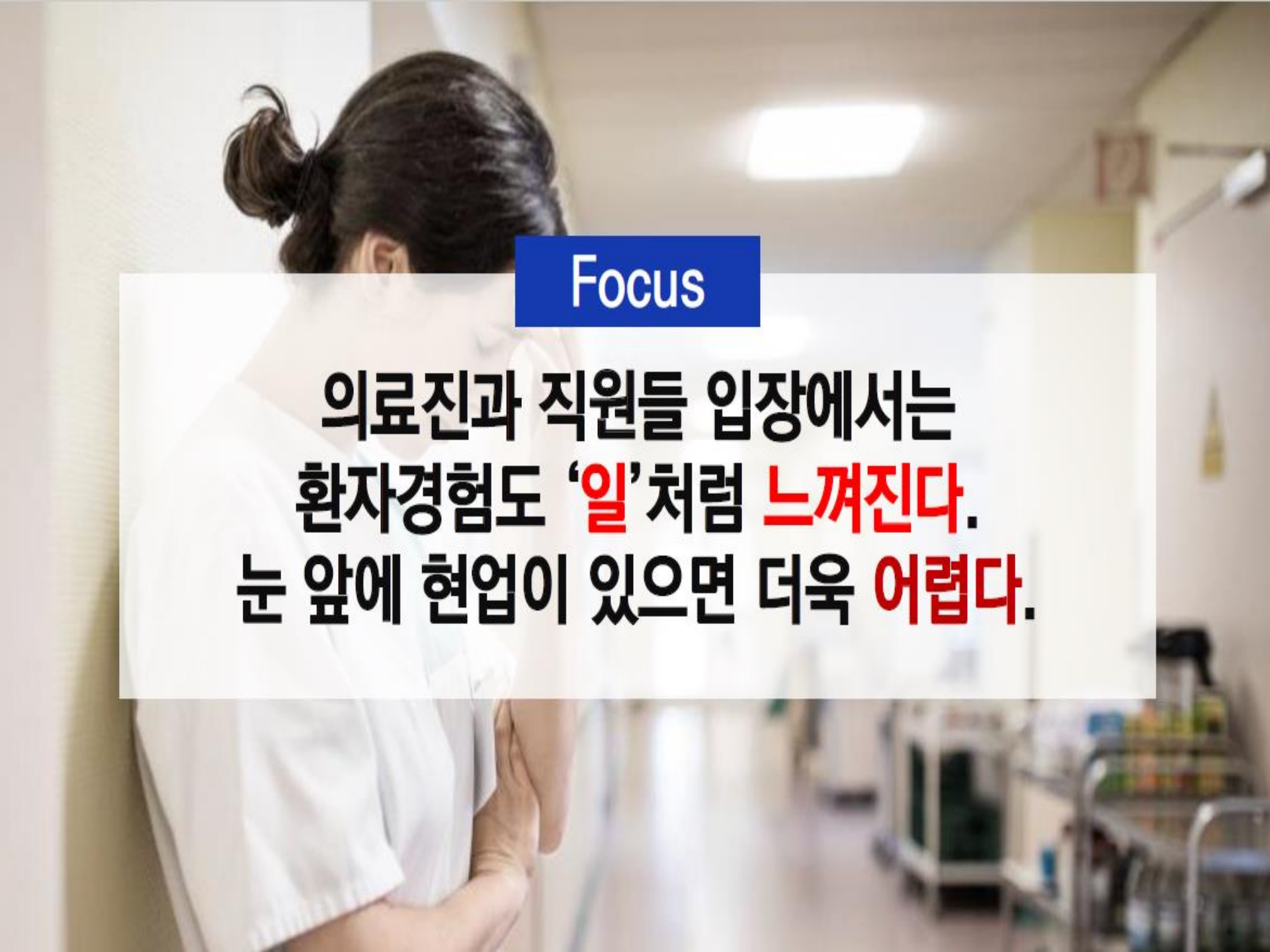


우리가 먼저

그냥 ‘일(work)’

기획, 회의, 대상자 선정, 연자 선정, 보고, 수정,
스케줄 조율, 또 보고, 또 수정, 연락 및 공람,
자료취합, 행사장 준비, 간식준비, 리허설 등등 ...





Focus

의료진과 직원들 입장에서는
환자경험도 ‘일’처럼 느껴진다.
눈 앞에 현업이 있으면 더욱 어렵다.

간호사

이걸 왜
우리가..?



의공기사

이걸 왜
우리가..?



의사

전 바빠서
이만!



행정

???



MZ 세대의 요요요???

업무지시에 대한 답변





간호사의 하루를 들여다 보면..

피곤하다.

간호업무만 해도..
할 일이 많은데..



이상하다.

일을 많이 했더니
일이 더 많아졌어?



‘병원의 문화에서는 소용없어요

‘이걸 우리가 왜?’

‘저희 이거 말고도 하 일이 많아요’

‘의사는 의사도 못 바뀌요’

‘환자보기도 바쁜데 .. 또 뭘더!!’

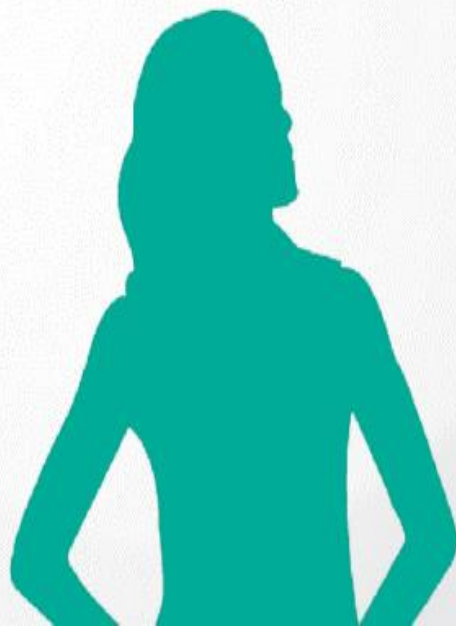
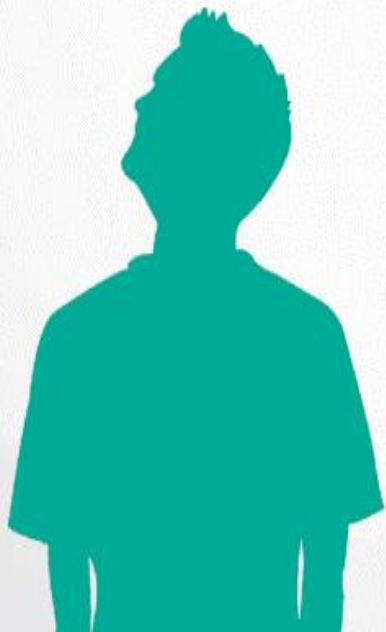
FAILED

경영진

병원에 ‘관심’을
좀 가져주기를..

직원들

나의 ‘관심’을
좀 들어주기를..



환자와 보호자는 왜 **화**가 났을까?

제가 아프다고 이야기를 했는데
빨리 조치를 해주지 않았어요

쉽게 알아들을 수 있는 언어로
납득 가능한 설명을 듣고 싶어요

제가 말을 하고 있던 중인데
무시하고 제 말을 끊어버렸어요

병원직원들은 왜 **한숨**을 쉴까?

더 위급한 환자가 있다고 설명드려도
막무가내로 화를 내셨어요

설명을 잘 듣지도 않고
들은 적 없다고 해서 속상했어요

직원을 향한 반말/폭언/폭행과
성희롱(성추행)이 정말 힘들어요

환자 경험의 성공요인

환자의 이해

치료할 질환을 가진 대상자



삶의 과정에서 질병을 만난 사람

직원의 이해

담당업무를 하기 위해 계약된 고용자



직장 생활을 통해 울고 웃으며
삶을 살아가고 있는 사람

Human Touch!!

 건강보험심사평가원 HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE		보 도 자 료 http://www.hira.or.kr		
		배 포 일	2022년 7월 28일	매 수 11매
		보도일시	7월 29일(금) 조간 7월 28일(목) 12:00이후 보도	
자료문의	정보수집체계개선단	부 장	권 아 영	033-739-4531
	정보수집체계개선부	팀 장	김 지 혜	033-739-4532
배포부서	고객홍보실	부 장	이 호	033-739-0321
	홍보기획부	팀 장	이 지 영	033-739-0351

【 3차 환자경험평가 주요 내용 】

○ 평가대상 및 방법

- (대상기관) 전체 종합병원 359개소(상급종합병원 45개소, 종합병원 314개소)
- (대상환자) 만 19세 이상 성인, 1일 이상 의과입원환자 총 58,297명
 - 조사시점: 퇴원 이후 2~56일(8주) 이내인 환자
 - 제외대상: 낮병동, 완화병동, 소아청소년과, 정신건강의학과, 코로나19환자
- (대상기간) 2021년 5~11월(약 6개월) 간 전화조사 완료 건
- (평가방법) 구조화된 설문지(평가도구*)를 활용한 전화설문조사 실시
 - * 입원 중 경험한 의사·간호사, 투약 및 치료과정, 병원환경, 환자권리보장, 전반적평가 등 24개 문항 구성

○ 평가 결과

- (종합점수) 평균 82.46점
- (영역점수) 환자권리보장(78.77점) 제외한 5개 평가영역의 평균점수 80점 이상
 - 점수가 높은 문항은 [Q13.] 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보제공(92.68점), [Q5.] 의사의 존중과 예의(88.08점) 및 [Q6.] 경청(87.35점) 문항임
 - 점수가 낮은 문항은 [Q17.] 불만 제기 용이성(67.35점), [Q7.] 의사와 만나 이야기할 기회(74.18점) 및 [Q19.] 수치감 관련 배려(74.29점) 문항임

□ 3차 환자경험평가 결과 전체 평균은 82.46점으로, 환자권리보장을 제외한 간호사, 의사, 투약 및 치료과정 영역 등 5개 평가영역의 점수는 80점 이상이다.

○ 평가영역별 평균 점수는 간호사 영역(86.38점), 병원환경(82.82점), 투약 및 치료과정(82.30점), 전반적 평가(82.26점), 의사영역(81.72점), 환자권리 보장(78.77점) 순으로 나타났다.

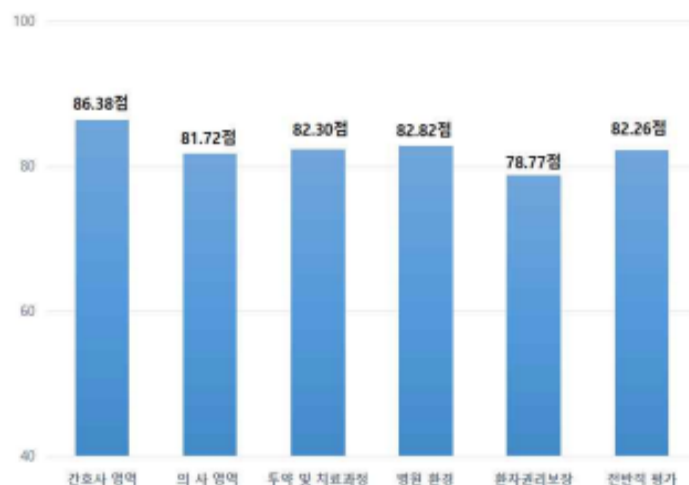
<< 2021년(3차) 환자경험평가 점수 >>

<표 1> 환자경험평가 점수

(단위: 점)

구 분		평 균	(표준편차)
종합 점수*		82.46	(16.25)
평 가 영 역	간호사 영역	86.38	(18.13)
	의 사 영역	81.72	(19.57)
	투약 및 치료과정	82.30	(19.04)
	병원 환경	82.82	(20.35)
	환자권리보장	78.77	(20.59)
	전반적 평가	82.26	(20.67)

* 전체 설문문항(문항1번~21번) 점수의 산술평균



<그림 1> 평가영역별 점수

- 이번 3차 환자경험평가 종합점수 및 영역별 점수는 300병상 미만 종합병원의 첫 평가 진입으로 인해 2차 대비 다소 낮아졌으나, 1차 평가부터 참여한 기존 대상기관 91개소의 경우 모든 평가영역에서 점수가 상승했다.

◆ 환자경험평가 대상기관

- (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 359개소(상급 45개, 종합 314개소)

- 간호사 영역의 경우 1·2·3차 평가에서 점수가 가장 높고, 환자권리보장 영역 점수는 2·3차 평가에서 가장 낮았다.
 - 환자권리보장 영역은 이번 3차평가에서 처음으로 70점대를 기록하여 점수가 가장 낮으나, 평가 참여횟수가 많은 기관 일수록 점수가 더 높다.

〈표 2〉 평가 참여횟수에 따른 종합 및 평가영역 점수

(단위: 점)

구 분		3차 평가결과				2차 평가결과		1차 평가결과
		전 체	신규 참여	지속 참여		전 체	신규 참여	
				2·3차	1·2·3차			
종합 점수		82.46	81.05	81.95	84.53	82.72	81.58	83.94
평 가 영 역	간호사 영역	86.38	85.04	85.73	88.42	86.11	84.78	88.81
	의사 영역	81.72	80.78	81.33	83.15	81.56	81.15	82.29
	투약 및 치료과정	82.30	80.86	81.91	84.36	82.79	81.59	82.29
	병원 환경	82.82	80.89	82.49	85.48	82.57	80.94	84.07
	환자권리보장	78.77	77.55	78.15	80.66	80.23	79.18	82.80
	전반적 평가	82.26	80.07	81.54	85.46	82.47	80.69	83.16

□ 평가 차수가 거듭됨에 따라 의사영역의 회진시간 관련 정보제공과 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보제공 관련 입원경험 점수는 상승 추세이다.

* [Q8. 회진시간 관련 정보제공] (1차) 76.96점 → (2차) 76.60점 → (3차) 77.25점
[Q13. 퇴원 후 관련 정보제공] (1차) 84.91점 → (2차) 93.22점 → (3차) 92.68점

○ 지난해 11월 2021년(3차) 평가 대상기관에게 실시한 환자경험평가 도입 영향조사(모바일 설문조사) 결과,

* (평가 대상기관) 359개소, (평가도입 영향조사 참여기관) 306개소

- 의료기관의 환자중심성 의료 질 개선 노력으로 회진시간 정보제공 및 사생활 보호 강화 등 의료서비스 제공과정 개선(185개소, 60.5%)과 환자 편의를 위한 입·퇴원 절차 지원 등 병원 환경 개선(202개소, 66.0%)을 위한 활동이 평가점수 향상에 긍정적인 영향을 미친 것으로 확인되었다.

□ 그러나, 의료계의 노력에도 불구하고 환자권리보장 영역 점수는 계속 하락하는 추세이다.

* [Q17. 불만제기 용이성] (1차) 72.96점 → (2차) 71.58점 → (3차) 67.35점

[Q18. 치료결정과정 참여기회] (1차) 79.70점 → (2차) 77.52점 → (3차) 77.02점

[Q19. 수치감 관련 배려] (1차) 84.80점 → (2차) 80.36점 → (3차) 74.29점

○ 심사평가원은 환자권리보장 영역 점수 향상을 위하여 유관단체 및 학회와 연계한 의료 질 향상 지원 활동, 평가지표 재정비 등 제도적인 개선을 마련하고자 검토 중이다.

□ 아울러, 심사평가원은 환자경험평가의 설문조사방법을 현행 전화조사 방식에서 모바일 웹 조사 등 국민 친화적 조사방법으로 전환하고자 「환자경험평가 조사방법 다양화 방안 마련」(’22.4.~10., 서울대 산학협력단) 위탁 연구를 추진 중이며, 연구결과를 바탕으로 모바일웹 조사 수행 가능성을 검증하여 2023년(4차) 환자경험평가 설문조사 과정을 설계할 예정이다.

지식의 저주(The curse of knowledge)



~~하 (깊은 한숨)

~잠아요.

~거튼요?

미국 스탠퍼드 경영전문대학원 교수 칩 히스(Chip Heath)

환자에게 존중과 배려를 표현하는 방법

비언어 행동

- 눈맞춤
- 개방적 자세
- 상체 기울이기
- 상황에 맞는 표정과 말투
- 시원한 발성
- 대화 내용에 맞는 성량조절
- 적절한 터치
(어린이 아이 취급 주의
종립적인 위치: 팔목과 팔꿈치 사이)

언어 표현

- 경어사용/ 사물존칭 금지
- 권유형 표현
- 적절한 호칭 사용
- 상황에 맞는 인사말
- 관심 표현
- 행위 전 사전 안내
(어깨를 돌려 드릴게요)
- 행위 안내 시

존중의 언어 표현

적절하지 않은 표현

1. 성함이?
2. 저~쪽
3. 침대가 좁으세요
4. 소변에 피가 조금 나오셨어요
5. 달력보세요. 달력
6. 검사실로 들어 오실게요
7. (체중계를 가리키며)
애기 올려주세요
8. 가스를 많이 넣으셨거든요
9. 따라오세요
10. 가 계세요
11. 오른쪽으로 돌아 누우세요

적절한 표현

1. 성함이 어떻게 되십니까?
2. 저쪽에 있습니다
3. 침대가 좁습니다
4. 소변에 피가 조금 나왔습니다
5. 여기 달력 있으니 일정을 확인해
보시겠습니까?
6. 검사실로 들어오십시오
7. 애기를 눕혀 주십시오
8. 가스를 많이 넣어서 그렇습니다
9. 제가 안내해 드리겠습니다
10. 먼저 가 계시면 준비해서
가겠습니다
11. 저 있는 쪽으로 돌아누우시겠어요?

사과의 법칙



나쁜 사과

- 죄송한데요. 죄송하구요
- 죄송합니다 죄송합니다 죄송합니다
- 그건 잘못 했구요
- 그렇게 느껴졌다면 죄송해요

좋은 사과

- “~~점에 대해서는 사과 드립니다.”
- “제가 대신해서 사과 드리겠습니다.”
- “번거롭게 해드려 죄송합니다.”
- “불편을 드려서 죄송합니다” “

환자에게 좋은 경험 주는 방법

1. 직원의 입장이 아닌 환자의 입장에서 생각하고 행동
2. 환자가 불안해 할 때 진심 어린 공감과 말 한마디,
따뜻하게 손 한번 잡아주는 것
3. 환자의 말을 잘 듣고 있음을 언어적, 비언어적
(추임새, 고개 끄덕임 등)으로 반응하고 피드백
(진정한 의미의 경청)
4. 환자의 요구를 충족시켜줄 수 있는 서비스 제공
5. 먼저 인사를 건네고 밝은 표정으로 인사
6. 하던 일을 잠시 멈추고 환자 또는 보호자 응대

보호자를 위한 응대

1. 환자 케어에 집중하다 보니 보호자는 우울증이나 여러가지 질환에 시달릴 수 있음.

환자뿐 아니라 보호자에 대한 배려가 중요

2. 환자를 위한 따뜻한 말 한마디는 보호자에게는 큰 힘이 됨

모든 직원이
환자의 관점에서
공부하고 고민하고 준비....

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·저지 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 환자와 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



***Thank
you!!!***

