

환자 경험과 친절 응대

고객지원팀장 이채원

더 좋은 의료문화를
함께 만들어 갑니다!

국민이 참여하는 환자경험평가



 건강보험심사평가원
HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

EMC 대전 을지대학교병원

환자 경험 평가 배경 및 목적

배경

- ◎ 2005년 전후 미국, 영국 등 선진외국의 환자경험평가 도입
- ◎ 2012년 OECD에서 한국 환자경험평가 도입 제언
- ◎ 2017년 1차 환자경험평가(전화조사) : 500병상 이상 95개 기관
- ◎ 2019년 2차 환자경험평가(전화조사) : 300병상 이상 154개 기관
- ◎ 2021년 3차 환자경험평가(전화조사) : 전체 종합병원 359개 기관
- ◎ 2023년 8월부터 11월까지 4차 환자경험평가(모바일) :
전체 종합병원 및 병원

목적

- ◆ 의료서비스 영역에서 환자의 의견과 가치가 존중되는
<환자중심 의료문화를 확산>해 국민이 체감하는 의료 질 향상

환자 경험 평가 안내

환자경험이란

의료기관에 가기 전 : 그 기관에 대한 정보와 기대치로 시작

의료기관에 도착 : 병원을 이용하면서 보고, 듣고, 느끼는 직접, 간접, 의료적, 비 의료적, 정서 부분, 퇴원 후 이용한 의료 기관 전체 과정에 대한 느낌 등을 포함한 총체적인 것

4차 환자경험평가

국민이 체감하는 의료 질을 향상 시키기 위해 보건복지부와 건강심사평가원에서 주관하는 의료 질 평가로 4차 평가는 2023년 8월부터 11월까지 퇴원 환자 대상으로 의료기관 전체 과정에 대한 경험을 직접 조사하여 그 결과를 국민 공개함

평가 대상 및 방법

- ◎ 대상 환자 : 만 19세 이상 성인으로 1일 이상
의과 입원환자 본인
- ◎ 평가 시점 : 퇴원 이후 2일 56일(8주)사이
- ◎ 평가 방법 : 모바일 평가
- ◎ 제외 : 낮 병동, 소아청소년과, 정신건강의학과, 완화 병동

환자경험평가 배점 및 목표 점수

평가 배점

① 번	전혀 그렇지 않았다	0점
② 번	그렇지 않았다	33점
③ 번	그랬다	67점
④ 번	항상 그랬다	100점

4차 평가 목표 점수

※ 목표 점수 : 1등급 (85점 이상)

1. 간호사 영역 : => 88점
2. 의사 영역 : => 85점
3. 투약 및 치료과정 : => 87점
4. 병원 환경 : => 86점
5. 환자권리보장 : => 82점
6. 전반적 평가 => 85점

※ 전 직원 평가 내용 숙지 및 이행

④번 "항상 그랬다"로 응답 받도록 고객중심 응대 시행

환자경험평가 중요한 이유

- ▶ 환자가 직접 조사에 참여하는 유일한 의료질평가
- ▶ 환자의 입장에서 느끼는 의료의 질 파악 용이
- ▶ 환자의 직접경험을 토대로 결과 도출
- ▶ **평가 결과 국민 공개**



1. 병원 이미지 영향 미침
3. 결과가 좋은 병원으로 환자 쏠림
4. 병원 수가 연동으로 수익에 영향

환자 경험 평가 문항

입원 중 간호사 영역

1. 존중과 예의를 갖추어 대해 주었습니까?
2. 환자의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?
3. 간호사는 병원생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?
4. 도움 요청 시 요구를 처리하기 위해 노력하였습니까?

입원 중 의사 영역

5. 의사는 존중과 예의를 갖추어 대해 주었습니까?
6. 의사는 환자의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?
7. 환자, 보호자가 담당의사를 만나 얘기를 할 기회가 자주 있었나요?
8. 의사의 회진 시간 또는 회진 시간 변경 시 정보제공을 받았나요?

투약 및 치료과정

9. 투약, 검사, 처치 전 왜 하는지 이유를 알기 쉽게 설명해 주었나요?
10. 투약, 검사, 처치 후 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었나요?
11. 통증을 줄이기 위한 적절한 조치를 취해 주었나요?
12. 질환에 대해 위로와 공감을 받았나요?
13. 퇴원 후 주의사항, 치료 계획에 대한 정보를 제공 받았나요?

병원 환경

14. 병원은 전반적으로 깨끗 하였나요?
15. 병원 환경은 안전 하였나요?

환자권리보장

16. 다른 환자와 비교했을 때 공평한 대우를 받았나요?
17. 불만이 있는 경우 말하기 쉬웠나요?
18. 검사, 치료결정과정에서 환자가 참여할 수 있는 기회가 있었나요?
19. 검사나 치료과정에서 신체 노출 등 수치감 관련 배려를 받았나요?

환자경험 향상 이미지 관리

용모 복장

- 유니폼 구김없이 청결하게 입기
- 명찰 사진과 이름이 보이게 정 위치에 부착하기
- 머리 단정 지나친 염색 제한하기
- 근무화 구겨 신지않으며 청결하게 유지하기
- 눈에 띄는 액세서리, 헤어핀, 메이크업, 네일 아트 자제하기

표정

마음속에 품은 감정,
심리 상태가 드러나 있는 얼굴 모습

밝은 표정

긍정의 감정



무표정

부정의 감정



인사

- 인사의 중요성

인사하는 습관은 자신의 직무능력 평가에 영향을 주고
인간관계를 원활하게 만드는 매너이다.

* 인사는 내가 먼저 : 눈인사로 “안녕하세요!”

* Small Talking + 솔톤 목소리

환자 경험 향상 언어

쿠션어 사용

- 번거로우시겠지만 담당자에게 말씀하세요.
- 죄송합니다만 다시 말씀해 주세요.
- 괜찮으시다면 다시 확인 후 연락 드릴게요.
- 불편하시겠지만 oo으로 방문 하셔야 할 것 같아요.
- 실례지만 환자분과 관계가 어떻게 되세요?

이런 말은 사용하지 마세요

“ 안됩니다.”

→ 시간이 늦어 어렵지만 확인해 보겠습니다.

“ 잘 모르겠습니다.”

→ 확인하고 말씀(연락) 드리겠습니다.

“여기서 하는 업무가 아닌데요?”

→ 제 업무는 아니지만 방법을 찾아 보고 알려드리겠습니다

친밀감 형성 small talk

1. “잘 주무셨어요?”
2. “통증(oo증상, 불편감 등)은 어떠세요?”
3. “식사는 잘 하셨어요?”
4. “많이 불편하진 않으세요?”
5. “oo검사(수술) 걱정되지죠?”

환자 경험 향상 설명

3WA로 설명

What 무엇을 할 것인지 설명해 주세요.

Why 왜 하는 것인지 설명해 주세요.

Wait 대기시간 및 장소를 안내해 주세요.

After that 다음 단계를 안내해 주세요.

핵심 단어 강조

“ 치료계획 설명 드리겠습니다.”

“ oo 검사, 처치, 투약 후 발생 가능한 부작용 설명 드리겠습니다.”

“ oo 검사, 처치, 투약 하는 이유에 대해 설명 드리겠습니다.”

“ oo 수술 후 주의사항 설명 드리겠습니다 ”

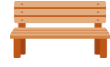
“ 퇴원 시 주의사항과 치료 계획 정보제공 드리겠습니다.”

설명을 정리하기 위한 추가 질문

더 궁금한 사항 있으세요?

궁금하거나 불편한 사항 있으면 언제든지 말씀해 주세요.

환자가 치료 결정 과정에 적극적으로 참여할 때 더 안전한 치료가 이루어집니다.



알려주세요



증상, 병력



복용 약물



알레르기

물어보세요



치료 계획

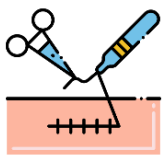


주의사항



퇴원 후 생활

치료 결정 과정 참여 방법



수술 부위



감염예방활동



이름, 등록번호



검사, 처방



회진적극참여



낙상예방활동

확인하세요

참여하세요

검사, 치료 과정 중 환자를 **배려**해주세요!



1

사전설명 (이유, 부위, 범위)



처치 전 항상 먼저 설명하기 “~를 하기 위해 커튼을 치겠습니다”

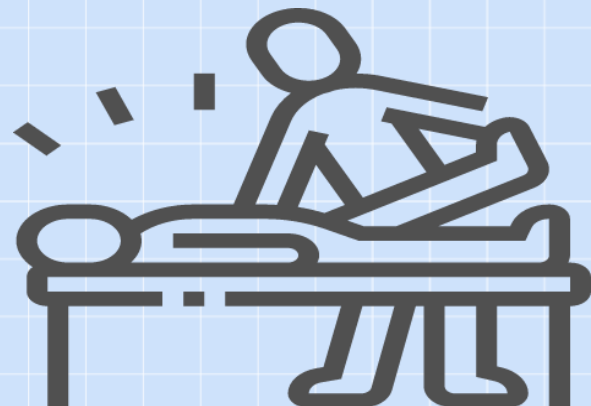
2

신체 노출은 최소화 (가운, 커튼, 이불 등으로 보호)

신체 노출 시 수치감을 느끼지 않도록 주의해요!

3

최소한 신체접촉으로 검사



직원 여러분들의 협조를 부탁드립니다 !

- 1. 환자경험평가단 모니터링**
- 2. CS 자가진단**
- 3. 경험 평가 위원회 정기 순회**
- 4. 경험 평가 내용과 응대 매뉴얼
숙지 및 이행**



※ 목표 점수 : 1등급 (85점 이상)

의사와 만나 얘기할 기회

- ▶ 환자가 궁금하거나 질문하고 싶은 내용을 회진 전 미리 질문 카드 받아 (전공의, 전담) 회진 시 교수님이 내용 설명하시도록 하기
- ▶ 회진 왔다가 환자 얼굴만 확인하고 그냥 가거나 의료진 끼리 대화하고 돌아가지 않기
- ▶ 회진 시간 안내 문자전송하여 회진 시 자리를 지키도록 하기
- ▶ 양보다 질 : 환자와 보호자가 궁금해 하는 내용 설명하기

회진 시간 또는 회진 시간 변경 시 정보제공

1. 환자들이 바라는 회진 문화

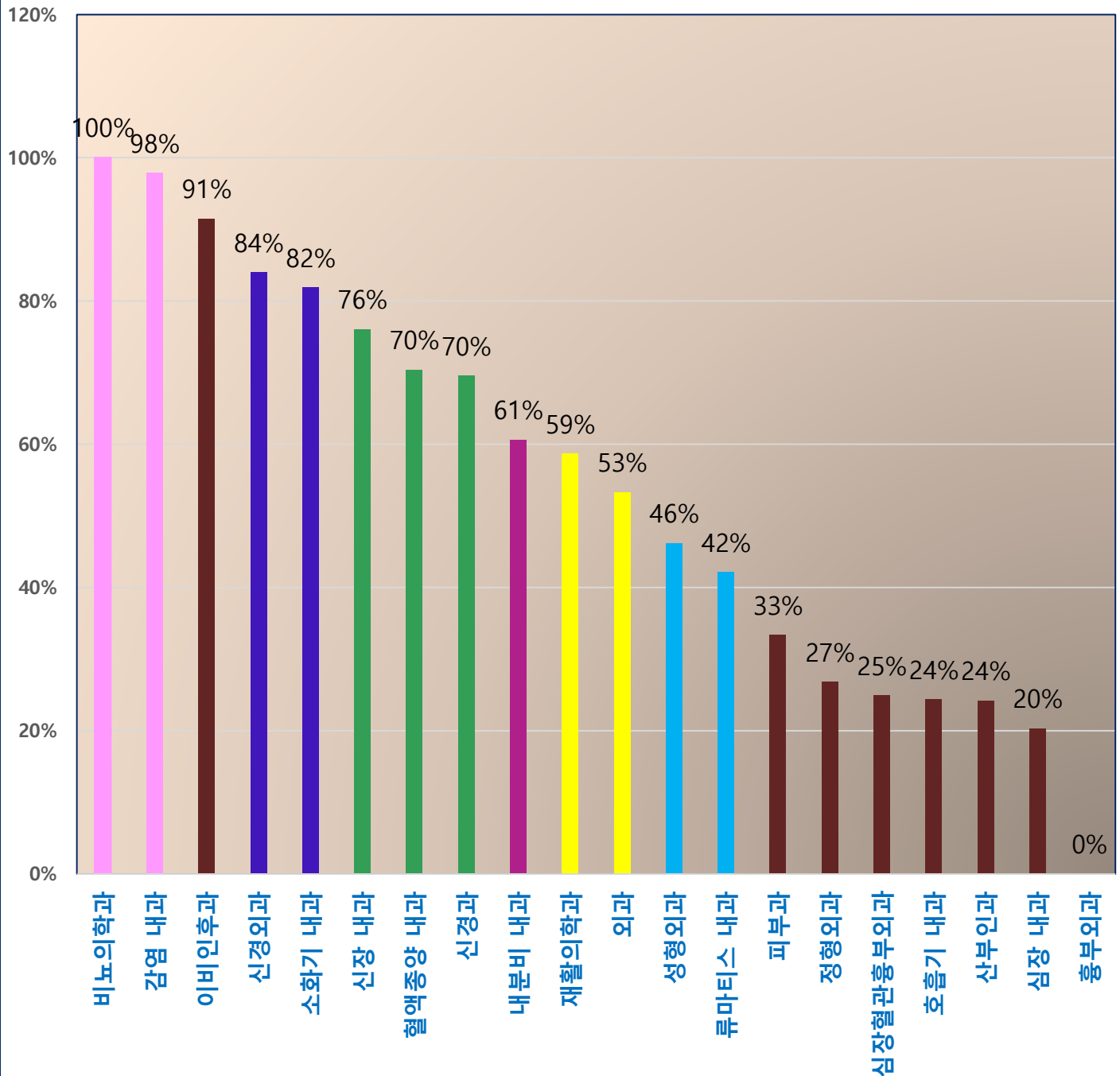
- 담당교수의 회진시간을 좀 더 정확히 알고 싶다.
- 환자에게 가벼운 인사말을 건네면 좋을 것 같다.
- 수련의들에게만 수치를 묻고 나가버리지 않았으면 좋겠다.
- 다른 환자들이 있기 때문에 밝히기 싫은 병력을 크게 말하지 않았으면 좋겠다.
- 수련의 보다 담당교수를 더 많이 만났으면 좋겠다.

2. 환자 회진 전 회진 시간 문자 전송률 올리기

3. 병실 회진 시 환자 침대 옆에서 응대.

6월 1일- 15일 진료과 별 문자 전송률

회진시간안내 문자전송률(6월1일~15일)



투약, 검사, 처치 전 이유 알기 쉽게 설명

What 무엇을 할 것인지 설명해 주세요.

Why 왜 하는 것인지 설명해 주세요.

Wait 대기시간 및 장소를 안내해 주세요.

After that 다음 단계를 안내해 주세요.

“치료계획 설명 드리겠습니다.”

“통증 관련, 투약 설명 드리겠습니다.”

“검사 설명 드리겠습니다.”

“**oo주의사항** 설명 드리겠습니다

더 궁금한 사항 있으세요?
궁금, 불편한 사항 있으면
언제든지 직원에게 말씀해 주세요.

투약, 검사, 처치 후 발생 가능한 부작용 알기 쉽게 설명

1. Key Word사용 :

(ex)“**oo** 작용 반면 부작용 증상도 설명 드리겠습니다.”

2. 시행 후 혈압, 혈당 등 측정 한 경우 결과를 알려 줄 것

1. 환자가 기억할 수 있는 것
2. 특징적인 주사 위주(자주 쓰고 중요한 약)
3. 청각보다는 시각적으로 설명

통증조절 노력

1. NRS 점수를 세분해서 PRN처방 내기
2. 평가항목 멘트 : 통증 조절해 드리겠습니다

공평한 대우

1. 지인 관리 시 주의(ex : 가능하면 다른 환자 듣지 못하게 말소리 살짝 표현)
1. 영향력 있어 보이거나 까다로운 환자 응대 시에도 같은 **병실 환자들이 차별을 느끼지 않도록 주의**

질환에 대한 위로 공감

1. “많이 힘드시죠?”,
2. “많이 걱정 되시죠?”
3. “좋아지고 있으니까 마음 편하게 가지세요.”
4. “검사, 병원생활 불편하실 거예요.”
5. “그 마음 충분히 이해(공감)합니다. ”

“고생하셨습니다.”

“불편하신 점 있으시면 언제든지 말씀하세요.”

감사합니다



emc 대전을지대학교병원