

보건복지부, 심평원 주관 4차 환자 경험 평가

2023. 07. 28. 제2 부원장 신중호 교수

국민이 참여하는 환자경험평가



환자경험 = 환자 중심성

경험이란 100번 중 99번은 좋았으나 1번 마음 상하면

그 한 번 마음 상한 경험만 기억하게 됩니다

↓
그래서 **항상 잘해야** 좋은 환자 경험을

줄 수 있습니다!!

환자 경험 :

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

환자경험평가 :

의료서비스 영역에서 환자의 의견과 가치가

존중되는 환자중심 의료문화를 확산해

국민이 체감하는 의료 질을 향상 시키기 위해

보건복지부와 건강심사평가원에서 주관하는 의료 질 평가

평가 기간 및 대상 환자 :

1. 평가기간 8월~11월
2. 대상 환자 : 만 19세 이상 성인으로 1일 이상 입원환자 본인
3. 실제 평가 대상 : 7월 21일 퇴원환자부터 해당
4. 조사 시점 : 퇴원 후 2일에서 56일 사이
5. 제외 : 소아청소년과, 정신건강의학과, 낮 병동, 완화 병동

적정성 평가

- 의료 임상적 질 수준 측정
- 의료행위, 시설, 인력 등에 대한 직접 평가



- 환자의 입장에서 느끼는 의료 질 파악 어려움

환자경험평가

- 환자가 직접 조사에 참여 직접 이용한 경험을 토대로 하는 평가
- 환자의 입장에서 느끼는 의료의 질 파악 용이
- 평가 결과 국민 공개



1. 병원 이미지 영향 미침
2. 결과가 좋은 병원으로 환자 쏠림
3. 병원 수가 연동

환자 경험 평가 문항

입원 중 간호사 영역

1. 간호사는 **존중과 예의**를 갖추어 대해 주었습니까?
2. 간호사는 **환자의 이야기**를 주의 깊게 들어 주었습니까?
3. 간호사는 **병원생활에 대해 알기 쉽게 설명**해 주었습니까?
4. 간호사는 **도움 요청 시 요구**를 처리하기 위해 노력하였습니까?

입원 중 의사 영역

5. 의사는 **존중과 예의**를 갖추어 대해 주었습니까?
6. 의사는 **환자의 이야기**를 주의 깊게 들어 주었습니까?
7. 환자, 보호자가 **담당의사를 만나 얘기 할 기회**가 자주 있었나요?
8. 의사의 **회진 시간 또는 회진 시간 변경 시 정보제공**을 받았나요?

투약 및 치료과정

9. 투약, 검사, 처치 전 왜 하는지 **이유**를 알기 쉽게 설명해 주었나요?
10. 투약, 검사, 처치 후 **부작용에 대해 알기 쉽게 설명**해 주었나요?
11. **통증을 줄이기 위한 적절한 조치**를 취해 주었나요?
12. **질환에 대해 위로와 공감**을 받았나요?
13. 퇴원 후 **주의사항, 치료 계획에 대한 정보**를 제공 받았나요?

병원 환경

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

환자권리보장

16. **다른 환자와 비교했을 때 공평한 대우**를 받았나요?
17. 불만이 있는 경우 **말하기 쉬웠**나요?
18. **검사, 치료결정과정에서 환자가 참여할 수 있는 기회**가 있었나요?
19. 검사나 **치료과정에서 신체 노출 등 수치감 관련 배려**를 받았나요?

※ 본원 목표 점수 : 1등급 (85점 이상)

영역별 목표 점수

- | | |
|--------------|-------|
| 1. 간호사 영역 | => 89 |
| 2. 의사 영역 | => 87 |
| 3. 투약 및 치료과정 | => 87 |
| 4. 병원 환경 | => 82 |
| 5. 환자권리보장 | => 82 |
| 6. 전반적 평가 | => 85 |

7월26일 현재 본원 세마 평균 : 85.31

간호사 영역 : 87.75(▼1.25)

- 1. 존중과 예의를 갖추어 대해 주었습니까? 88.84
- 2. 환자의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까? 87.39
- 3. 병원생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까? 87.06
- 4. 도움 요청 시 요구를 처리하기 위해 노력하였습니까? 87.71

의사 영역 : 86.45(▼ 0.55)

- 5. 존중과 예의를 갖추어 대해 주었습니까? 90.62
- 6. 환자의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까? 90.31
- 7. 담당의사를 만나 얘기를 할 기회가 자주 있었나요? 78.12
- 8. 회진 시간 또는 회진 시간 변경 시 정보제공을 받았나요? 86.74

투약 및 치료과정 : 86.63(▼0.37)

- 9. 투약, 검사, 처치 전 이유를 알기 쉽게 설명 86.11
- 10. 투약, 검사, 처치 후 부작용 알기 쉽게 설명 84.32
- 11. 통증 적절한 조치를 취해 주었나요? 86.70
- 12. 질환에 대해 위로와 공감을 받았나요? 81.86
- 13. 퇴원 후 주의사항, 치료 계획 정보를 제공 94.15

병원 환경(80.37)

- 14. 병원은 전반적으로 깨끗 하였나요? 78.83
- 15. 병원 환경은 안전 하였나요? 81.91

환자권리보장(82.41 ▼0.59)

- 16. 다른 환자와 비교했을 때 공평한 대우를 받았나요? 96.94
- 17. 불만이 있는 경우 말하기 쉬웠나요? 77.21
- 18. 검사, 치료결정과과정 환자 참여 기회 81.08
- 19. 검사나 치료과정 신체 노출 등 수치감 관련 배려 83.95

본원 평균 = 85.31(-2.13/+2.71)

동일 규모 병원 평균 = 87.44

전체 병원 평균 = 82.60

특점 tip

✓ 담당 의사는 귀하를 **존중**하고 **예의**를 갖추어 대하였습니까?

1. 인사 및 소개 : 안녕하세요. 담당의사 000입니다.
2. 정중한 언어와 친절한 말투
3. 감정적(짜증)으로 응대하지 않기
4. 라포 형성 멘트 : 좀 어떠셨어요? 얼굴이 좋아 보이시네요 , 많이 기다리셨지요
5. 환자가 하는 말을 중간에 자르지 않기

✓ **담당 의사는 환자의 이야기를 주의 깊게 들어주었습니까?**

1. 환자가 하는 말을 자르지 않는다
2. 회진 시 환자 침대 옆에서 응대.
3. 길어지는 경우 이유를 정중히 말하고 이해를 구한다
4. 말씀하신 내용 확인해 보겠습니다 --!



✓ **담당의사를 만나 얘기할 기회가 자주 있었습니까?**

- 환자가 궁금해 하는 내용을 **프리 회진 시 회진 메모지 받아서** 가능한 내용은 즉시 설명
그 외는 회진 시 교수님이 설명하시도록 하기
- 회진 시 환자 얼굴만 확인하고 그냥 가거나
의료진 끼리 대화하고 돌아가지 않기

회진 메모지

회진은 의사와 얘기할 수 있는 시간입니다

병실:

환자명:

검사결과 치료계획

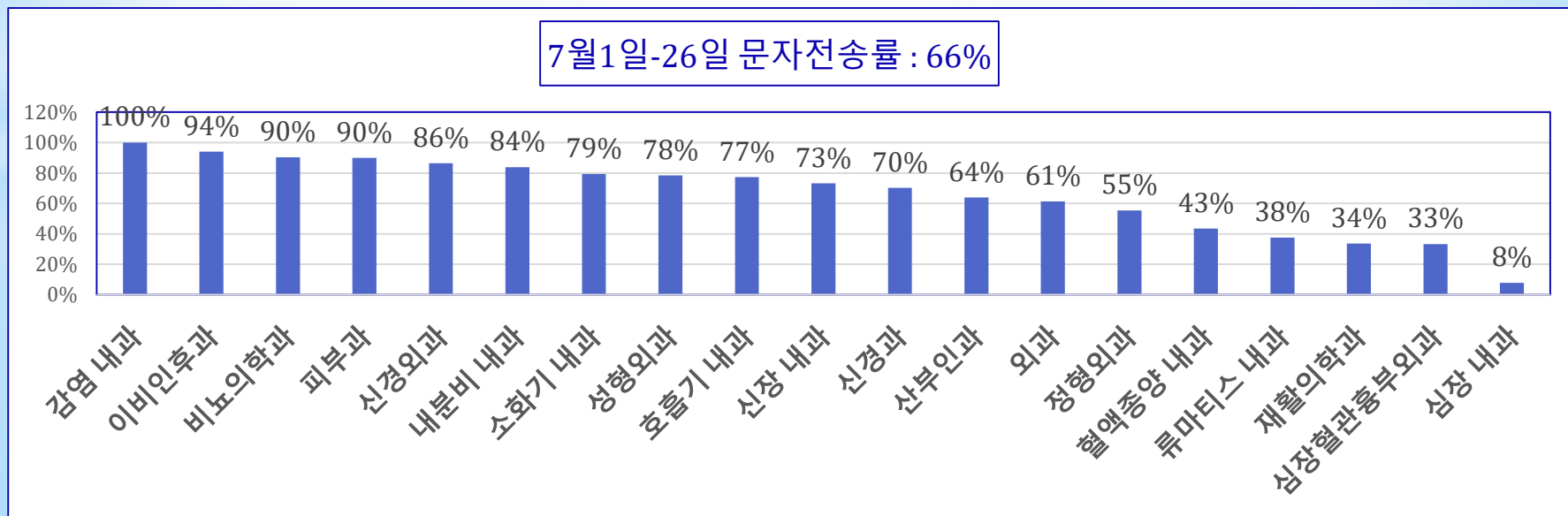
수술/시술 결과

퇴원 시기

기타

✓ 담당의사의 회진 시간, 또는 회진 시간 변경에 대한 정보를 제공받았습니까?

- 회진 시간 정보 미리 알려주기(학회, 휴가 등 부재 시에도 미리 안내)
- 문자 전송률 90%이상 올리기



√ 투약, 검사, 처치 전 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명

평가 항목 Key Word 사용하여 설명

"oo처치 후 발생가능한 부작용 설명 드리겠습니다."

"oo약 투약 후 발생가능한 부작용 설명 드리겠습니다."

"oo검사 후 발생가능한 부작용 설명 드리겠습니다."



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

✓ 투약, 검사, 처치 후 발생 가능한 **부작용** 알기 쉽게 설명해 주었습니까?

- 평가 항목의 **Key Word** 사용하여 설명

치료 결정 참여 기회 / 통증 조절 / oo이유 / oo부작용 / 수치감 배려 /
담당의사와 얘기할 기회 등

- 특징적인 주사 위주(자주 쓰고 중요한 약)
- 청각보다는 시각적 설명
- 더 궁금한 사항 있으세요? 묻기

√ 통증을 줄이기 위해 적절한 조치를 취하였나요?

1. NRS 점수에 따른 PRN 처방을 구체화 해서 처방하기

(예) : 4점 이하 A약, 5점 이상 B약

* 현재 PRN 처방 중복이 많음(A, B약 모두 NRS 4점 이상 처방)

2. 진통제 사용이 어려운 상태인 경우 설명하여 이해시키기

2. 평가항목 멘트 : 통증 조절해 드리겠습니다

√ 다른 환자와 비교했을 때 **공평한 대우를 받았나요?**

1. 지인 관리 시 병실 다른 환자들에게 표시 내지 않게 살짝 관리
2. 영향력 있어 보이거나 까다로운 환자 응대 시에도
같은 병실 환자들이 상대적인 차별 느끼지 않도록 주의

✓ **검사나 치료 결정 과정에서 환자가 참여할 기회를 주었습니까?**

환자중심성(Patient-Centered)이란?



환자가 치료 결정 과정에 참여하는 방법

- 알려주기** : 증상, 병력, 복용 약물, 알레르기
- 물어보기** : 치료계획, 주의사항, 퇴원 후 활동
- 확인하기** : 수술부위, 검사 종류, 처방, 이름, 등록번호
- 참여하기** : 감염 및 낙상예방활동, 회진적극참여



✓ 검사나 치료과정에서 **신체 노출 등 수치감을 느끼지 않도록 배려** 받았습니까?

- **환자가 추스릴 시간을 주어야 한다**

- 다른 환자들이 있는 데서 밝히기 싫은 병력을 크게 말하지 않기

- 침상 커튼 열기 전 신호하고 열기

- 미리 알려주기(~해 주시겠어요?, ~옷을 들어 올(내)리겠습니다 등

- 민감한 내용(비만 시 체중, 틀니, 대소변, 생리, 성병 등) 낮은 소리로 질문

“내가(직원) 당신(환자)을 프라이버시 지켜주려고 oo을 한다 ” 는
것을 설명하면서 action하여 **환자가 배려를 느끼게 하기!**

마무리 인사

“고생하셨습니다.”

“ 편안히 쉬세요 ”

“불편하신 점 있으시면 말씀하세요.”



진료부

회진 시 응대

S I R	<p>000님, 안녕하세요? 의사(전담) 000 입니다.</p> <p>tip 자기소개를 통해 환자에게 신뢰감 형성 (환자 침상 옆에서 응대)</p>
	<p>잘 주무셨어요? 통증(증상)은 어떠세요? 통증부위 확인을 위해 옷을 살짝 올리겠습니다.(작게 말하기) 많이 아프진 않으세요? 검사와 수술로 많이 걱정되지요?</p> <p>tip - 환자배려 (수치감 보호) - 질환에 대한 위로 공감</p>
C A	<p>치료계획에 대해 설명 드리겠습니다. 수술(검사)에 대해 설명 드리겠습니다.</p> <p>tip - 사전 멘트 활용한 설명</p>
	<p>치료계획과 수술(검사)에 대해 설명 드렸습니다. 더 궁금하신 점 있으신가요? 궁금하신 점이나 불편사항이 있는 경우 전공의 선생님 통해서 말씀해 주세요.</p> <p>tip - 자세한 설명 및 이해도 확인</p>
R E	<p>수술(검사) 후에는 어지럽거나 통증이 있을 수 있으니 증상이 있으시면 참지 마시고 언제든지 말씀해 주세요.</p> <p>tip - 부작용 설명 및 정서적 지지</p>
	<p>갑자기 입원하셔서 걱정이 많으실 텐데 저희가 잘 치료해 드리겠습니다. 마음 편하게 가지시고 수술(검사) 잘 받고 오세요.</p> <p>tip - 질환에 대한 위로와 공감</p>

가정간호 안내

가정간호센터 위치 : 본관 1층 신한 은행 앞 고객진료지원센터 내

가정전문간호사 : 조계선, 류승조

센터 전화번호 : 611-3090

가정간호 정의

√ 의료적 처치가 필요한 환자가 가정으로 조기 퇴원 후 의사 처방에 따라 가정전문간호사가 환자 가정에 방문하여 제공하는 입원 대체 의료서비스

가정간호 업무범위

- ▣ 도뇨관 교체 및 방광루관교체
- ▣ 비 위관 교체
- ▣ 기관지관 교체
- ▣ 외래진료 전 혈액검사
- ▣ 영양제 및 항생제 주사
- ▣ 욕창 치료
- ▣ 흡인 교육
- ▣ PCD, PCN, PTBD dressing, 장루 관리 등

가정간호 장점

- ▣ 조기퇴원으로 병상회전율을 높임
- ▣ 주치의와 지속적인 연계로 신속히 문제 해결
- ▣ 거동 불편 환자가 주기적인 외래 방문 대신 가정에서 필요한 의료혜택을 받을 수 있음
- ▣ 환자의 의료비 및 간접 경비 절감

가정간호 수가(2023년 기준)

▣ 도뇨관 교체 : 18,600

▣ 방광루관 교체 22,500

▣ 기관기관교체 portex tube 21,600

Tracoe tube 31,900

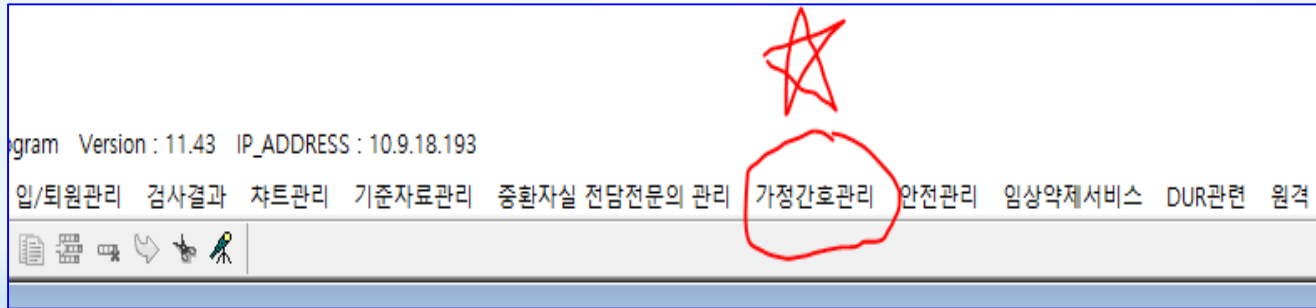
▣ 암환자 TPN주사 5,000~7,000원

▣ 혈액 검사 시 기본 방문료 15,100

→ 의료급여 1,2종,차상위대상자는 보험적용이 되는 범위에서 본인 부담 없음

가정간호 의뢰 방법

- his 상단 메뉴 가정간호 관리 클릭 → 가정간호 의뢰 관리 클릭 → 환자 병록 번호 Enter
→ 의뢰 내용 기재 → 저장



감사합니다

