

2025년[5차] 환자경험평가 세부시행계획

2025. 4.



건강보험심사평가원

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

평가관리실 평가관리부

목 차

I. 평가개요	1
1. 평가배경 및 목적	
2. 추진경과	
II. 평가내용	2
1. 평가대상	
2. 평가도구	
3. 평가자료	
4. 평가방법	
III. 평가결과 공개	5
1. 공개대상	
2. 공개내용	
3. 공개방법	
4. 평가결과 활용	
IV. 향후계획	6

<별첨> 환자경험 평가도구(설문지)

I. 평가개요

1. 평가배경 및 목적

- 환자중심 의료문화 확산을 위해 '17년 환자경험평가를 도입하여 '24년 8월(4차) 평가결과를 통보·공개함
 - 4차 평가 도입 영향조사* 결과 환자경험평가로 인해 환자중심성 서비스가 강화(93.5%)되고, 의료 질 향상에 긍정적인 영향(93.2%)이 있음을 확인함
- * (대상) 의료기관 환자경험평가 담당자 374개소 중 325개소(86.9%) 응답
(내용) 평가의 영향도 및 의료질 향상 노력 등 모바일 설문조사, (기간) '24.1월 2주간
- 4차 평가는 국민 친화적 조사 접근성 등을 고려하여 기존 전화조사 방식에서 모바일웹 조사방식으로 전환하여 수행함
- 모바일웹 조사환경에 적합한 평가도구(설문지)를 개선하여 '25년(5차) 환자경험평가의 세부시행계획을 수립·실시하고자 함

2. 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.~'21.12.) 「환자중심성 평가 중장기 발전방안」 위탁연구 수행(서울대학교)
- ('21.5.~'22.7.) 3차 평가 실시(359개소, 58,297명 대상) 및 결과 공개
- ('22.4.~'23.12.) 「환자경험평가 조사방법 다양화 방안 마련」 위탁연구수행(서울대학교)
※ 모바일웹 조사 수행 가능성, 조사방법 다양화
- ('23.8.~'24.8.) 4차 평가 실시(374개소, 64,246명 대상) 및 결과 공개
※ 전화조사 → 전화번호 기반 모바일웹 조사방법 전환
- ('24.5.~'25.11.) 「환자경험 평가도구 개발 및 평가 확대방안 마련」 위탁연구수행(연세대학교)
※ 모바일웹 조사환경에 적절한 평가도구 개선 중심
- ('25.3.) 환자경험 평가 분과위원회 개최
 - 2025년(5차) 환자경험 평가 세부시행계획(안) 논의
- ('25.4.) 의료평가조정위원회 심의
 - 2025년(5차) 환자경험 평가 세부시행계획(안) 의결

II. 평가내용

<주요 변경내용>

- 모바일웹 환경에 적합한 **평가도구(설문지)** 개선
 - 면접원의 설명을 듣고 응답하는 전화조사가 아니므로, **환자가 직접 눈으로 읽고 이해할 수 있도록 모바일웹 최적화형 문항 내용 구체화** 및 문맥에 적절한 응답범주 적용

1. 평가대상

- (대상기간) 2025년 8월부터 12월까지(약 5개월)
 - 평가대상자 선정 시점: '25년 8월 이후 청구자료를 기반으로 퇴원한 지 8주 이내인 환자로 선정
- (대상기관) 상급종합병원 및 종합병원 전체
 - 선정시점: '25년 4월 말 허가(신고) 병상 기준
 - ※ 평가 대상기간 및 설문조사 시작시점 고려하여 조사 전 분기 반영
- (대상환자) 만 19세 이상 성인으로 1일 이상 의과입원환자 본인
 - 조사시점: 퇴원 이후 8주(2~56일) 이내인 환자
 - 제외대상: 낮병동, 완화병동, 소아청소년과, 정신건강의학과 환자
- (기관별 표본 수) 요양기관 병상규모에 따라 100~600명 차등 적용
 - ※ (100~299병상) 100명, (300~499병상) 200명, (500~999병상) 400명, (1,000병상~) 600명

표 1. 병상규모별 평가대상기관 및 수집 목표

(단위 : 개소, 명, 기준: '24년 12월 말 허가(신고)병상)

구 분		요양기관 현황			소 계 (수집 목표)
병상 규모	기관별 수집목표	상급종합	종합	소 계	
소 계		47	329	376	77,500
100~299병상	100명	—	205	205	20,500
300~499병상	200명	—	72	72	14,400
500~999병상	400명	33	51	84	33,600
1,000병상~	600명	14	1	15	9,000

주) 5차 대상기관 및 수집 목표는 '25년 4월 말 허가(신고) 병상 기준으로 선정 예정

○ (표본추출) '24년 1~12월 청구자료 활용

- 평가대상기관별로 성별, 연령, 진료분야에 따른 환자구성¹⁾ 반영
- 단순확률추출법* 적용

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

2. 평가도구(설문지)

○ 7개 영역(입원경험 및 개인특성), 26개 설문 문항

표 2. 5차 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

※ [별첨] 환자경험 평가도구(설문지) 참조

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

3. 평가자료

- (설문조사) 입원서비스를 경험한 국민에게 구조화된 설문지를 이용하여 전문조사업체 위탁을 통한 **모바일웹 조사 실시**

심 평 원	청구자료를 기반으로 환자경험 평가대상자를 추출하여 요양기관에 대상자 명단 제공
요양기관	평가대상자 전화번호를 심평원에 제출 ²⁾
심 평 원	요양기관에서 제공받은 전화번호를 전문조사업체에 전달
전문조사업체	심평원에서 전달받은 전화번호로 설문지를 활용하여 설문조사 시행
심 평 원	전문조사업체에서 시행한 설문조사 결과분석

그림 1. 평가자료 수집방법 및 절차

4. 평가방법

- 전체(조사대상자) 평가결과 산출
- 문항별 · 영역별 점수 및 종별/지역별 등 평가결과 분석
 - 문항별 점수는 선형화 방식 적용

표 3. 선형화 방식(0-33-67-100점)

척도	점수부여 방식
4점 척도 (21개 문항)	①전혀 그렇지 않았다 ②그렇지 않았다 ③그랬다 ④항상(매우) 그랬다 ☞ 0점, 33점, 67점, 100점 부여
11점 척도 (2개 문항)	0~100점까지 10점 단위 점수 부여

- 요양기관별 평가결과 산출
- 환자구성이 다른 부분을 감안하여 분포 보정 실시
 - 기관단위 문항별 · 영역별 점수, 종합점수 산출
 - 종합점수 기준 평가등급 구간 설정 및 기관별 평가등급 부여(5등급) 검토
 - 유효 표본 수 미충족 기관 ‘등급 제외’로 공개 검토
- 다차원의 분석방법 수행으로 환자중심성 변화에 대한 객관적 해석
- 의료기관 그룹별(상종·≥500·≥300·≥100병상 등), 영역별, 문항별, 지역별 비교 등

2) 전화번호 수집·이용

① 「개인정보보호법」 제18조(개인정보의 목적 외 이용·제공 제한) 제2항 제2호에 따라 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있음
 ② 「의료법」 제21조(기록 열람 등) 제3항 제4호에 따라 요양급여의 적정성 평가를 위해 건강보험심사평가원에 환자에 관한 기록을 열람하게 하거나 그 사본을 교부할 수 있음
 ③ 「국민건강보험법」 제96조(자료의 제공) 제4항은 동조 제2항에 따라 요양기관에 자료를 요청할 경우, 요양기관은 성실히 이에 따라야 한다고 정하고 있음

Ⅲ. 평가결과 공개

1. 공개대상

- 평가대상기관

2. 공개내용

- 요양기관별 평가결과 등급화 공개 검토
 - 기관 종별 및 평가 영역별 평균 등을 비교 값으로 제공
 - ※ 평가등급 구간 및 유효 표본 수 등 요양기관별 평가 결과는 5차 평가 결과 산출 후 평가분과위원회 및 의료평가조정위원회 심의를 통해 결정

3. 공개방법

- (국민) 누리집, 모바일 앱(병원평가통합포털)에 기관별 등급 공개
 - 누리집(<http://www.hira.or.kr>) > 의료정보 > 의료평가정보 > 병원평가
 - 모바일 앱(병원평가통합포털) > 병원평가정보 > 요양급여 적정성 평가
- (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 평가 결과 제공
 - 상급종합병원 지정평가, 의료질평가지원금 산정 등 평가 결과 반영
 - 관련 단체·학회 등에 평가 결과를 제공하여 자율적인 질 향상 유도

4. 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) 평가 결과 및 비교정보 안내를 통한 자발적 의료 질 개선 유도
- (정부) 정부 보건의료정책 수립 및 개선 등 정책 기초자료로 활용

IV. 향후계획

- ('25.4.~6.) 5차 세부시행계획 공개 및 요양기관 설명회 개최
- ('25.5.~) 모바일웹 조사 업체 선정 및 대국민 홍보
- ('25.8.~12.) 5차 평가 대상기간(모바일웹 설문조사 수행)
- ('26.1~6.) 5차 평가결과 분석 및 평가분과위원회 개최
- ('26.6.) 5차 평가결과 보고 및 활용(안) 의평조 심의
- ('26.7.) 5차 환자경험 평가결과 대국민 공개

※ 진행일정은 추진 여건에 따라 변경될 수 있음

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