

발 간 등 록 번 호
G000EC8-2025-67

2025년 제5차 환자경험평가 설명회

2025. 6.



건강보험심사평가원
HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CONTENTS

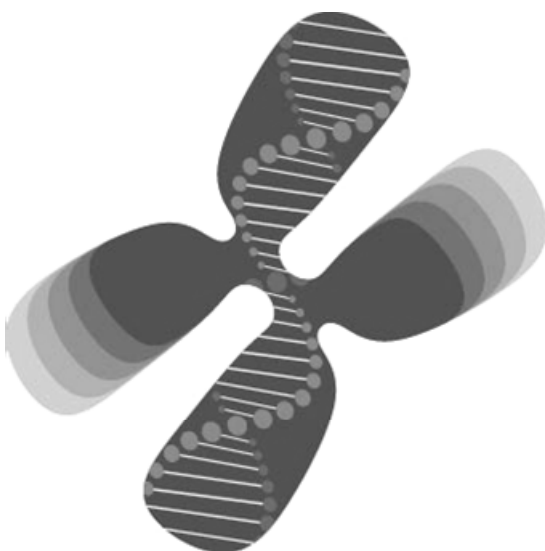
2025년 제5차 환자경험평가 설명회

I. 환자중심의료와 국제동향	1
II. 환자경험 QI 우수사례 공유	13
• 삼성서울병원	15
• 한림대학교 한강성심병원	30
III. 4차 평가결과 및 5차 평가계획 등	65
• 환자경험평가 현황	67
• 4차 평가결과	69
• 5차 평가계획	79
• 조사표 작성	86
IV. 자주하는 질문 (FAQ)	95
[붙임 1.] 2025년(5차) 환자경험평가 세부시행계획	102
[붙임 2.] 요양기관 설립구분·개설형태 변경 등에 따른 적정성평가 연계 적용	113
[붙임 3.] 평가결과 전산통보시스템	116
[붙임 4.] 설문조사	123

2025년 제5차 환자경험평가 설명회

I

환자중심의료와 국제동향





환자중심의료

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 01

- ● When is health care successful?

When patients state that their well-being is better as a result. (OECD, 2017) ● ●

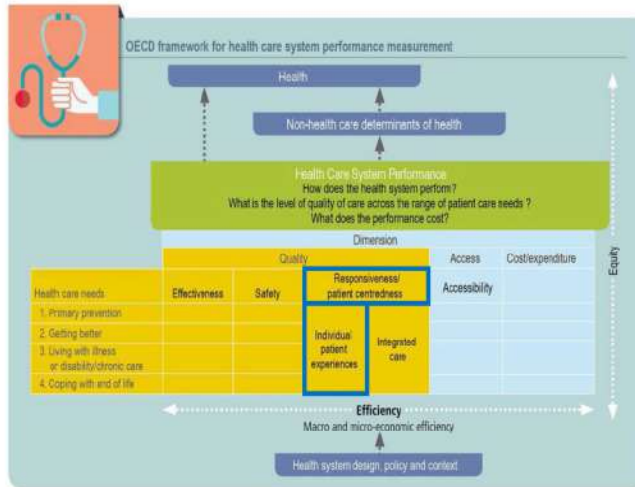


2



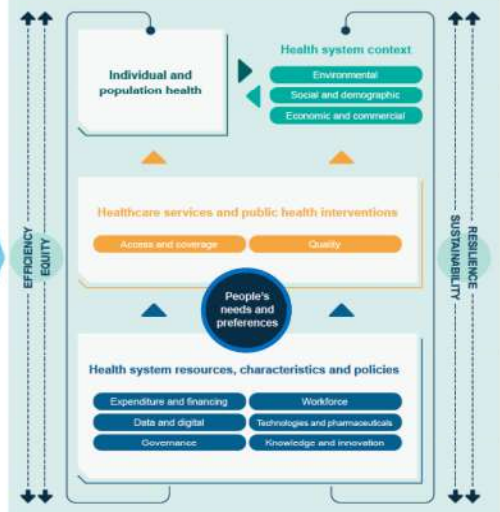
환자중심성(Patient-Centered)이란?

OECD Framework for health system performance measurement



▲ 출처: OECD(2024.1.), *Rethinking Health System Performance Assessment* (p.11 [Figure 1.1]).

Renewed OECD Health System Performance Assessment Framework



▲ 출처: WHO(2023. 12), *Assessing health system performance: Proof of concept for a HSPA dashboard of key indicators* (p.11 [Figure 1.3])

3

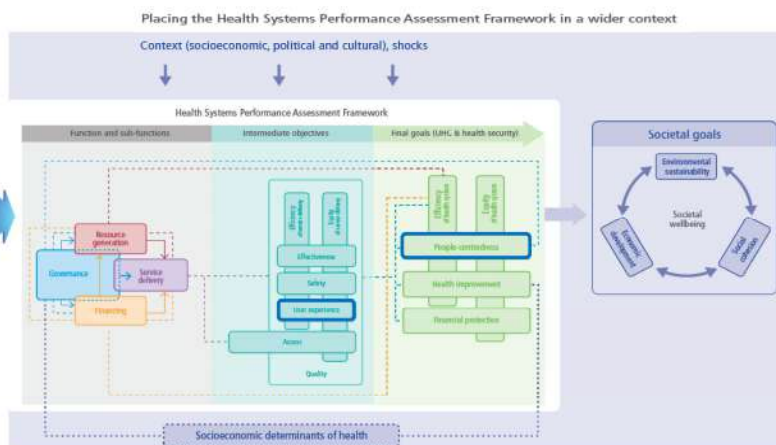
환자중심성(Patient-Centered)이란?

Element of health care quality



▲ 출처: WHO. (2019.10.) *Delivering quality health services (A global imperative for universal health coverage)* (p.31 [Figure 3.2])

WHO-Observatory global HSPA framework



▲ 출처: WHO. (2023. 12), *Assessing health system performance: Proof of concept for a HSPA dashboard of key indicators* (p.11 [Figure 1.3])

4



환자중심의료

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 01

Patient-Reported Indicators Survey(PaRIS)



The next generation of OECD health statistics

이와 같은 지표들을 국제적으로 모니터링 하는 것은 보건의료의 정책과 실행을 개선하는 새로운 방식이 될 것이다.

5



국제동향

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 01

Newsweek 세계 최고 종합병원

「World's Best Hospitals 2025-TOP 250-Newsweek rankings」

Rank	Hospital	Country	City	State (US only)	PRISM survey
25	Asan Medical Center	South Korea	Seoul		유유
30	Samsung Medical Center	South Korea	Seoul		유유유
42	Seoul National University Hospital	South Korea	Seoul		유
46	Severance Hospital - Yonsei University	South Korea	Seoul		
68	Seoul National University - Bundang Hospital	South Korea	Seongnam		
87	Dangnam Severance Hospital - Yonsei University	South Korea	Seoul		
103	Ajou University Hospital	South Korea	Suwon		✓
108	The Catholic University of Korea - Seoul St. Mary's Hospital	South Korea	Seoul		
139	Inha University Hospital	South Korea	Incheon Metropolitan City		유유유
171	Kyung Hee University Hospital	South Korea	Seoul		
174	Kangbuk Samsung Hospital	South Korea	Seoul		
176	Koruk University Medical Center	South Korea	Seoul		
181	Korea University - Anam Hospital	South Korea	Seoul		
197	The Catholic University of Korea - Yongsin St. Mary's Hospital	South Korea	Seoul		
207	Chung-Ang University Hospital	South Korea	Seoul		
223	Ewha Womans University - Seoul Hospital	South Korea	Seoul		

▲ 출처: Newsweek, (25.2.26.) 「World's Best Hospital 2025 - TOP 250 - Newsweek rankings」
https://www.newsweek.com

		순위	병원	위치
순위 16 곳	100위권 6곳	25	서울아산병원	서울
		30	삼성서울병원	서울
		42	서울대병원	서울
		46	세브란스병원	서울
		68	분당서울대병원	경기
		87	강남세브란스병원	서울
		103	아주대병원	경기
		108	가톨릭대 서울성모병원	서울
		139	안화대병원	인천
		171	경희대병원	서울
		174	강북삼성병원	서울
		176	건국대병원	서울
		181	고려대 안암병원	서울
		197	가톨릭대 여의도성모병원	서울
		207	중앙대병원	서울
		223	이대서울병원	서울

※ 세계 1위는 미국 메이요 클리닉, 2위 미국 클라렌스 클리닉, 3위 캐나다 토론토 종합병원, 4위 미국 존스홉킨스 병원, 5위 스웨덴 카롤린스카 대학병원

▲ 출처: 중앙일보

서울아산병원, 뉴스위크 최고병원 평가 '국내 1위, 세계 25위'(25.2.27)
'세계최고 100대 병원'에 한국 6곳... 강남세브란스 약진 (25.2.28)

6



국제동향

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 01

Newsweek 세계 최고 종합병원

평가방법(일반 방법론)

- ① 의료전문가(의사, 병원관리자, 의료종사자) 대상 온라인 설문조사 40%
- ② 의료의 질 지표(Hospital Quality Metrics) 37.5%
- ③ 환자만족도 평가(Patient Satisfaction) 17.5%
- ④ PROMs*(환자건강상태 자가평가) 시행여부 5%

* PROMs(Patient-Reported Outcome Measure):

- 환자들이 직접 자신의 건강 기능 상태와 삶의 질을 평가하는 표준화된 설문지로, ICHOM**와 Statista Newsweek에서 구현하여 2024년 가을/겨울에 각 요양기관으로 발송됨

** ICHOM(Consortium for Health Outcomes Measurement):

- 표준화된 환자 중심 평가결과를 통해 헬스케어 수준의 향상을 추구하는 비영리기관으로, 전 세계 42개국 500여 의료기관의 널리 인정받는 전문지식과 경험을 기반으로 함

미국, 국내 지표 비교

구분	미국지표	국내지표
데이터	• CMS(Centers for Medicare & Medicaid Services)에서 발행한 병원 품질데이터 기반	• 건강보험심사평가원(HIRA)에서 실시한 병원평가정보서비스 데이터 기반
영역	• 총 5가지 영역 - 사망률, 치료안정성, 재입원율, 환자경험평가, 치료의 효과성과 적시성	• 총 2가지 영역 - 적정성 평가, 환자경험평가

적정성 평가(5개)

- ① 중환자실
- ② 급성기 질환
- ③ 만성 질환
- ④ 암 질환
- ⑤ 약제

환자경험평가(6개)

- ① 간호사 영역
- ② 의사 영역
- ③ 투약 및 치료과정
- ④ 병원 환경
- ⑤ 환자의 권리보장
- ⑥ 전반적 평가

▲ 출처 : Newsweek(25.2.26) 'World's Best Hospitals 2025 - Methodology' (p.14~26, p. 31~33)



국제동향

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 01

NHS Inpatient Survey 결과 활용



NHS Patient Surveys

SURVEYS DATA LIBRARY RECEIVED A QUESTIONNAIRE?



Find survey materials and reports

Information, documentation and results for the current surveys running within the NHS Patient Survey Programme

SURVEYS



Access survey data

Download data and results from recently published surveys across the NHS Patient Survey Programme

DATA LIBRARY



Received a questionnaire?

Read about why you were sent a questionnaire and how your personal information is used

QUESTIONS & ANSWERS

NHS Patient Surveys

This website provides information and documentation to help healthcare organisations and approved contractors implement the surveys across the NHS Patient Survey Programme. You can also find published results from all our surveys and read about why you received a questionnaire.

Survey instructions

Generic information and guidance relevant to all surveys across the programme

Find out more

NHS Trust FAQs

Answers to common questions on running a survey

Find out more

Approved contractors

Organisations approved by CQC to conduct a survey on behalf of an NHS Trust

Find out more

▲ 출처: NHS Patients Surveys 웹사이트(<https://nhssurveys.org>)



국제동향

NHS Inpatient Survey

설문대상

1일 이상 입원하여 11월에 퇴원한 16세 이상 환자
※ 산부인과, 정신과 병동 입원환자 제외

설문문항

- 총 59개 문항
- 병원 입원 과정(Admission to hospital) 7개 문항
 - 병원 및 병동(The hospital and ward) 9개 문항
 - 의사 영역(Doctors) 3개 문항
 - 간호사 영역(Nurses) 4개 문항
 - 치료 과정(Your care and treatment) 8개 문항
 - 퇴원 과정(Leaving hospital) 14개 문항
 - 전반적 경험(Overall) 3개 문항
 - 개인 특성>About you) 11개 문항

공개방법

7개 등급(월선 우수~월선 낮음)

▲ 출처: 1. 「환자경험 평가도구 및 평가확대 방안 마련」, 연세대학교 산학협력단(2024)
2. NHS Adult Inpatient Survey Core Questionnaire(2020)

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 01

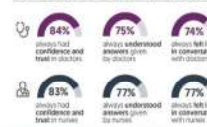
NHS Adult Inpatient Survey 2020

Overall experience

The majority of patients had a good overall experience in hospital



Patient views of doctors and nurses



Key differences in experience between patient groups*



About the survey

140,176 invited to take part and 13,098 responses received. The Adult Inpatient Survey provides valuable data on patient experiences across demographic groups, including different long-term conditions, ethnicities, ages and genders.

Due to changes this year to the methodology, sampling evenly, and anonymously, it is not possible to make historical comparisons. To see the full results, visit the NHS website: www.nhs.uk/healthcare-experiences

* One exceptional analysis compared how different groups of patients rated their overall experience of being a hospital inpatient by using a multi-level model analysis. More information on this analysis can be found on the NHS website: www.nhs.uk/healthcare-experiences



국제동향

HCAHPS 설문조사

설문대상

퇴원 후 48시간~6주 사이 18세 이상 환자

설문문항

- 총 32개 문항
- 간호사 영역(Your care from nurse) 3개 문항
 - 의사 영역(Your care from doctors) 3개 문항
 - 병원 환경(The hospital environment) 3개 문항
 - 치료 과정(Your care in this hospital) 9개 문항
 - 퇴원 과정(Leaving hospital) 5개 문항
 - 전반적 평가(Overall rating of hospital) 2개 문항
 - 개인 특성>About you) 7개 문항

공개방법

5 Star rating(★~★★★★★)

▲ 출처: 1. 「환자경험 평가도구 및 평가확대 방안 마련」, 연세대학교 산학협력단(2024)
2. HCAHPS October 2024 final survey instruments
3. www.medicare.gov/care-compare

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 01

Medicare.gov

Back

MY LOCATION

Enter street, ZIP code, city or state

New York, NY

SELECT PROVIDER TYPE

Hospitals

NAME OR TYPE (optional)

Enter the hospital name or type of hospital

Search

1. Hospital for Special Surgery

4.1 (2)

ACUTE CARE HOSPITALS

555 East 71st Street

New York, NY 10021

(212) 636-5000

Compare

Complete

2. Holy Name Medical Center

3.1 (1)

ACUTE CARE HOSPITALS

78 Newark St

Newark, NJ 07102

(973) 633-3300

Compare

Complete

3. St Francis Hospital - The Heart

3.0 (1)

ACUTE CARE HOSPITALS

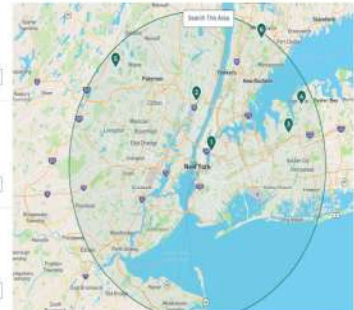
900 Fort Washington Boulevard

Philly, PA 19104

(215) 544-4000

Compare

Complete





국제동향

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 01

Johns Hopkins Hospital

- (대상) 2023년 4월 ~ 2024년 3월 퇴원 환자
- (설문조사 수) 3,284명
- (응답률) 18%

일반 정보 환자경험 설문조사 시의성 효율성 합병증 사망 계획되지 않은방문 산모 건강 정신과 병동 서비스 지불 및 진료가치

구 분	결 과	전국 평균	메릴랜드주 평균
환자설문 star rating			
간호사와 "항상" 의사소통이 잘 되었다고 답한 비율	81%	80%	75%
의사와 "항상" 의사소통이 잘 되었다고 답한 비율	82%	80%	76%
원할 때 "항상" 도움을 받을 수 있었다고 답한 비율	55%	67%	56%
병원 직원이 약 투여 전 "항상" 설명했다고 답한 비율	61%	62%	56%
병실과 욕실이 "항상" 깨끗했다고 답한 비율	71%	74%	68%
밤에 병실이 "항상" 조용했다고 답한 비율	67%	62%	56%
퇴원 후 회복하는 동안 무엇을 해야하는지 정보를 받은 비율	90%	86%	86%
퇴원 후 진료를 이해했는지에 대해 "매우 동의"한 비율	61%	52%	49%
0(최저)~10(최고)까지 척도 중 9 또는 10점을 부여한 비율	81%	72%	66%
병원을 추천할 것이냐는 질문에 "예"라고 답한 비율	83%	70%	64%

▲ 출처: 병원 비교 웹사이트www.medicare.gov/hospitalcompare, 개별 병원의 HCAHPS측정에 대한 최신 결과 확인
(2025년 1월 공개 보고서: 2023년 4월 ~ 2024년 3월 퇴원 환자 대상)

11



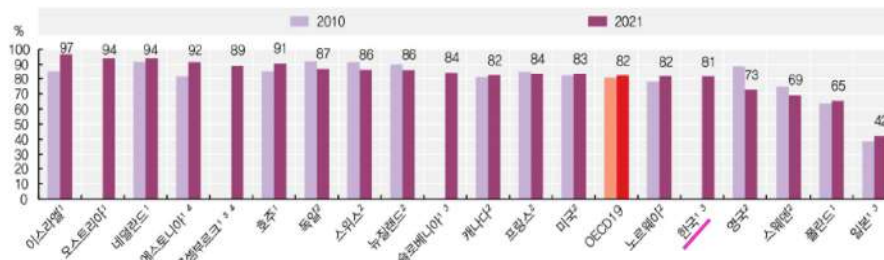
OECD

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 01

Health at a Glance 2023

진료 중에 환자와 충분한 시간을 보낸 의사, 2010년, 2021년(가장 최근 연도)



1. 국가 출처 자료이다. 2. 미국 연방기금의 2010년 및 2020년 국제보건정책 설문조사(Commonwealth Fund International Health Policy Surveys 2010 and 2020) 자료. 3. 모든 의사에 대한 환자경험 자료. 4. 2019년 자료
출처: OECD Health Statistics 2023.

StatLink <https://stat.link/hj1gnp>

▲ 출처: (번역) OECD 대한민국정책센터 한 눈에 보는 보건자료 2023 OECD 지표, 2025.1.15. (p.135 [그림 6.14])
(원문) Health at a Glance 2023 OECD Indicators, OECD publishing, Paris(2023.11.7.) <https://doi.org/10.1787/7a7afb35-en>.

12



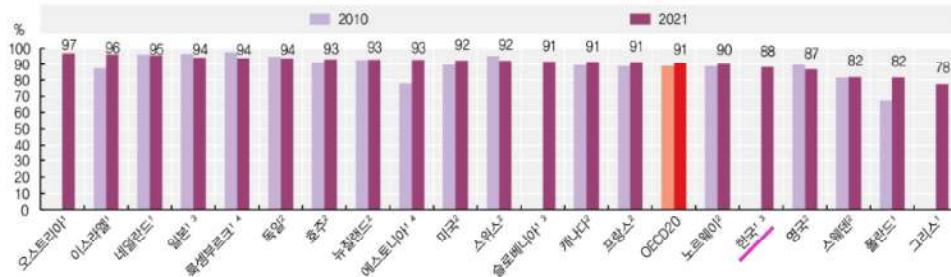
OECD

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 01

Health at a Glance 2023

이해하기 쉽게 설명하는 의사, 2010년 및 2021년(또는 최근 연도)



1. 국가 출처 자료이다. 2. 미국 연방기금의 2010년 및 2020년 국제보건정책 설문조사(Commonwealth Fund International Health Policy Surveys 2010 and 2020) 자료. 3. 모든 의사에 대한 환자경험 자료. 4. 2019년 자료
출처: OECD Health Statistics 2023.

StatLink <https://stat.link/vn6hmr>

▲ 출처: (번역) OECD 대한민국정책센터 한 눈에 보는 보건의료 2023 OECD 자료, 2023.1.15. (p.135 [그림 6.15])
(원문) Health at a Glance 2023 OECD Indicators, OECD publishing, Paris(2023.11.7.) <https://doi.org/10.1787/7a7afb35-en>.

13



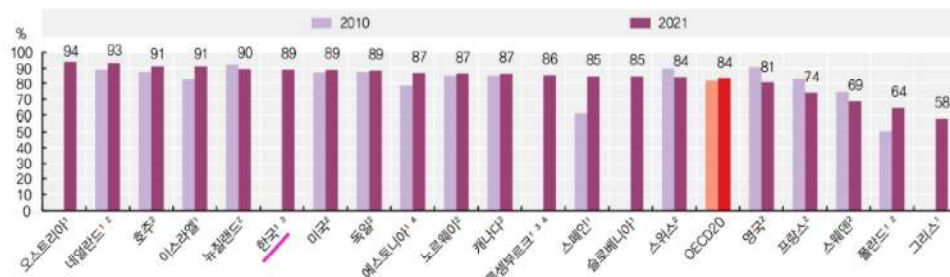
OECD

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 01

Health at a Glance 2023

치료 결정에 환자를 참여시키는 의사, 2010년, 2021년(또는 최근 연도)



1. 국가 출처 자료이다. 2. 미국 연방기금의 2010년 및 2020년 국제보건정책 설문조사(Commonwealth Fund International Health Policy Surveys 2010 and 2020) 자료. 3. 모든 의사에 대한 환자경험 자료. 4. 2019년 자료
출처: OECD Health Statistics 2023.

StatLink <https://stat.link/8am0wg>

▲ 출처: (번역) OECD 대한민국정책센터 한 눈에 보는 보건의료 2023 OECD 자료, 2023.1.15. (p.135 [그림 6.16])
(원문) Health at a Glance 2023 OECD Indicators, OECD publishing, Paris(2023.11.7.) <https://doi.org/10.1787/7a7afb35-en>.

14



OECD

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 01

OECD 제출 한국 의료서비스경험조사 결과

- 의사의 진료시간이 충분하다고 응답한 환자 비율 80.4% (2021년 대비 감소)
- 의사의 설명이 이해하기 쉽다고 응답한 환자 비율 88.0% (2021년과 동일)
- 진료·치료 결정과정에 환자가 참여했다고 응답한 비율 88.0% (2021년 대비 감소) (단위: %)

지 표 명	국건영조사	의료서비스 경험조사				
	15년	18년	19년	20년	21년	22년
의사의 진료시간이 충분하다고 경험한 환자 비율	78.2	80.8	74.0	75.0	81.4	80.4
의사의 설명이 이해하기 쉽다고 경험한 환자 비율	87.4	82.9	86.3	91.0	88.0	88.0
의사로부터 궁금한 점이나 걱정스러운 점을 말할 기회를 제공받은 경험이 있는 환자 비율	82.3	81.4	84.2	88.6	88.3	87.3
의사의 진료나 치료 결정 과정에 참여한 경험이 있는 환자 비율	82.1	82.4	84.4	87.6	89.2	88.0
의사로부터 예의와 존중을 받으며 치료 받은 경험이 있는 환자 비율*	-	83.7	91.8	95.1	93.4	92.3
비용 문제로 진료를 취소한 경험이 있는 환자 비율	-	2.8	2.6	2.2	2.8	1.1
비용 문제로 검사, 치료, 추후관리를 취소한 경험이 있는 환자 비율	-	5.5	6.2	4.7	6.9	3.3
비용 문제로 처방약을 취소한 경험이 있는 환자 비율	-	1.9	2.2	1.8	2.1	1.7

▲ 출처: 1. OECD(2024.3.27.) OECD explorer-Archive(<https://stats.oecd.org/index.aspx?QueryId=51885#>)
2. * 예의와 존중항목은 2020~21년 추가된 지표로 현재 미공표 상태, 한국보건사회연구원(2023.11.) 『2023년 의료서비스경험조사』, p.208 [표 4-31]

15



주요 언론보도

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 01

환자



- 예의 있고 경청하는 의사, 회진 설명은 여전히 부족(청년 의사, '24.9.5.)
- 2023년(4차) 환자경험평가 결과, 의사와 만나 이야기를 나누기는 여전히 어려우나 점차 개선 확인
- 환자경험평가 전화조사 대체 '모바일 웹 조사' (데일리메디, '23.5.18.)
- 모바일 웹 전면 시행은 환자평가 폭을 넓히는 긍정적인 요인으로 평가

의료계



- 환자 경험 주요 지표... 연구 공동 저자 인정해야 (메디컬타임즈, '24.7.24.)
- 유럽류마티스협회(EULAR), '류마티스 연구에 환자 연구 파트너의 참여 권고사항' 공개
- 환자의 경험과 피드백이 더 나은 지침 마련과 연구 수행에 필수적
- '환자경험평가'에 날 선 의료계 시선, 그럼에도 필요한 이유(메디파나, '23.1.6.)
- 질병중심에서 환자 중심으로 이동하는 의료패러다임, 환자경험평가 중요성 커져

개선사례



- A병원, 혁신적 프로그램으로 환자 중심 의료 서비스 제공(보건뉴스, '24.9.11.)
- '5P 라운딩(통증, 수액 속도, 배설, 도움 요구, 자세 관리 등)'으로 의료진과 환자의 신뢰 증진 및 간호 서비스 능력 감소
- '깨끗한 병실 안심 스티커' 도입으로 깨끗하고 안전한 병실 환경 제공 및 청소 작업 능력 현저히 감소
- B병원, 회진 알림 문자맞춤형 환자안전교육 등 환자 만족도 향상(의학신문, '24.9.6.)

16

향후 계획

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE
CHAPTER 01

평가 확대

- 국민체감형 의료질향상을 위한 환자경험평가 지속적 확대
- 평가대상 및 영역 확대
- 환자중심 측정 지표 확대
- PREMs → PROMs

조사방법 다양화

- 국민편의성 제고
- 전화조사 → 모바일 웹 조사
- 의료기관 부담 완화
- 환자 전화번호 수집 → 청구자료, CI(Connecting Information)기반
- 사회환경 변화 반영
- 모바일 조사 및 임상현장 고려한 설문문항 개선

결과 산출 및 활용

- 결과 산출 대표성
- 신뢰성 있는 결과 산출
- 대표성 있는 표본
- 등급제 도입
- 정보제공 다양화
- 지역·기관 단위 등 공개방식 개선
- 대국민 홍보 강화
- 국민참여 독려를 위한 다각적 홍보 확대

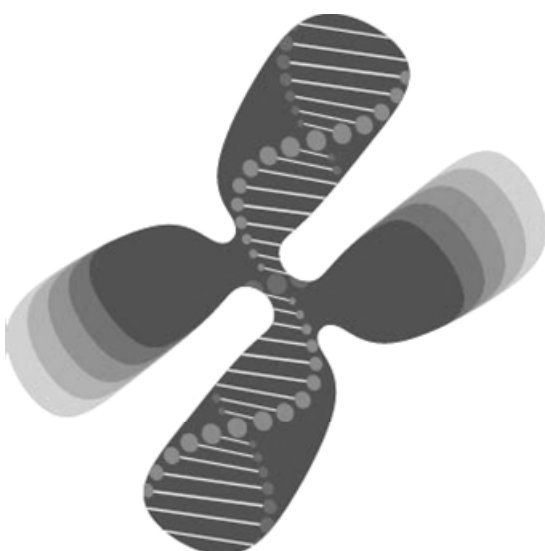
17

Memo

2025년 제5차 환자경험평가 설명회

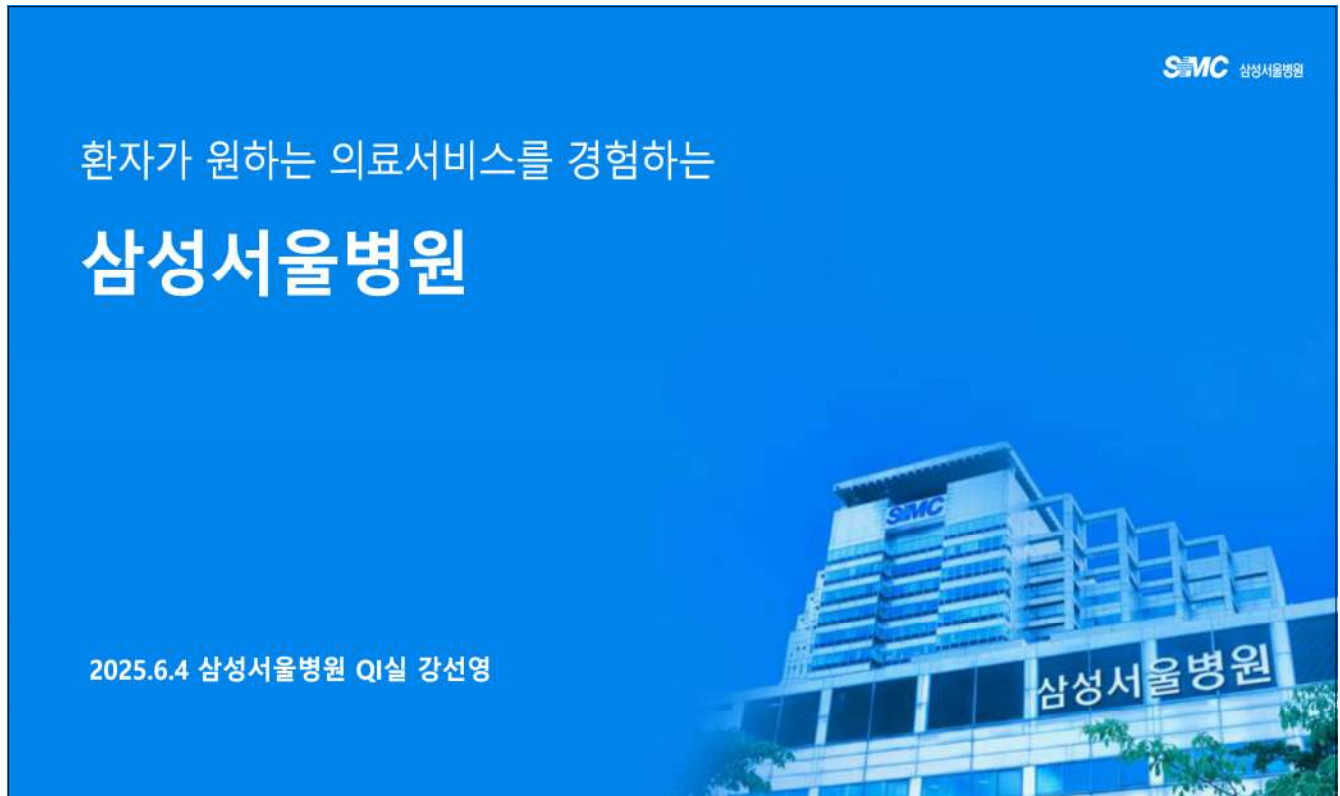
II

환자경험 QI 우수사례 공유



1. 삼성서울병원

2. 한림대학교 한강성심병원



환자가 원하는 의료서비스를 경험하는
삼성서울병원

2025.6.4 삼성서울병원 QI실 강선영

SMC 삼성서울병원

환자가 원하는 의료서비스를 경험하는
삼성서울병원

1

**삼성서울병원의
환자경험**

2

**5차
환자경험평가**

3

**2025년
환자경험평가를
준비하며**



Chapter

1

삼성서울병원의 환자경험

1994년 “환자중심”으로 시작하였습니다.



국내 권위있는 고객 만족도 조사에서 1위 유지하고 있습니다.

한국산업 고객만족도(KCSI) 종합병원 단독 1위, 총 23회 / 7년 연속 1위



5

삼성서울병원 VISION

모든 면에서 환자를 최우선으로 하는 “환자 중심 병원”

과거, 현재 뿐만 아니라 미래에도 계속 유지해야 할 가장 중요한 가치이자 모습

NEW VISION & SLOGAN |

미래 의료의 중심 SMC

함께하는 진료 함께하는 행복

| 전략 방향 |

환자를 최우선으로 하는 환자 중심 병원

최고의 치료성적을 내는 중증 고난도 집중 병원

미래의료를 선도하는 첨단 지능형 병원

새로운 치료법을 구현하는 메디컬 혁신 클러스터

의료사회와 상생하는 케어 네트워크 허브

	함께하는 진료	함께하는 행복
환자 및 보호자	진료에 참여해 의료진과 함께 치료방법을 결정	알권리를 충족하고 치료 결과에 만족
케어기버	'개인'이 아닌 '팀'으로 협업	최상의 치료성과에 대한 보람 및 자긍심
협력 병원	SMC의 지식, 노하우, 서비스를 공유하여 환자를 함께 케어	협력 병원의 진료 역량을 높이고 SMC와 동반 성장
외부 산학연	다양한 기관과 함께 혁신 치료 기술 개발	환자의 질병 치료와 건강에 기여

6



QI실의 VISION

미래 의료의 중심 SMC

함께하는 진료 함께하는 행복



환자가
가장
안전하다고
느끼는 병원

환자가
원하는
의료서비스를
경험하는 병원

위기상황에
항상
준비된 병원



진료의 질과 환자안전 향상을 통한
환자 행복 실현

7

삼성서울병원의 환자행복팀은

원장 직속 QI실 산하에 환자행복파트 & 고객상담파트로 구성되어 있습니다.



8

Chapter 2 25년 5차 환자경험평가

2025년 5차 환자경험평가

환자경험평가 : 8월 ~ 12월 조사 (건강보험심사평가원 주관, 6월 퇴원환자부터 조사 대상)

- ☑ 국가에서 조사하는 **유일한 환자 경험 조사**이며, 또한 **환자가 직접 평가하는 방식**
- ☑ 25년 조사 결과가 **연속 2년 (* 26년, 27년) 의료질평가 지표로 반영**

환자경험평가는 모바일로, 실제 경험 유무를 묻습니다

- “ 입원 기간 동안 의료진과 이야기 할 기회가 충분 했는지,
- “ 의료진의 설명이 이해가 쉬웠는지,
- “ 치료 과정에 환자가 참여할 기회가 있었는지 등

전혀 그렇지 않았다	그렇지 않았다	그랬다	항상(매우) 그랬다
0점	33점	67점	100점



2025년 5차 환자경험평가 세부사항(1-2)

○ 7개 영역(입원경험 및 개인특성), 26개 설문 문항

표 2. 5차 환자경험평가 영역 및 문항 내용

구분	평가 영역	번호	문항 내용
평가 영역	1. 간호사 영역	1	존중/예의
		2	경청
		3	병원생활 설명
		4	도움/요구 관련 처리 노력
		5	존중/예의
	2. 의사 영역	6	경청
		7	의사와 만나 이야기할 기회
		8	최진시간 관련 정보 제공
		9	투약/검사/처치 관련 이유 설명
	3. 투약 및 치료과정	10	투약/검사/처치 관련 부작용 설명
		11	통증 조절 노력
		12	퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공
		13	부서 간 의사소통
		14	질문에 대한 위로와 공감
	4. 정서적 지지	15	환자 본인확인
	5. 환자 안전과 병원 환경	16	안전한 환경
		17	깨끗한 환경
		18	공평한 대우
	6. 환자권리보장	19	불만 제기와 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
		24	입원경험(응급실 경우 여부)
	개인 특성	25	주관적 건강수준
		26	교육수준

※ [별첨] 환자경험평가 도구(설문지) 참조

○ (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 평가대상기간 및 수집 목표

구분		요양기관 현황			소계
병상 규모	기관별 수집 목표	실급종합	종합	소계	(수집 목표)
소계		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 대상기간 및 수집 목표는 '25년 4월 말 현재(신고) 병상 기준으로 선정 예정

○ 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)

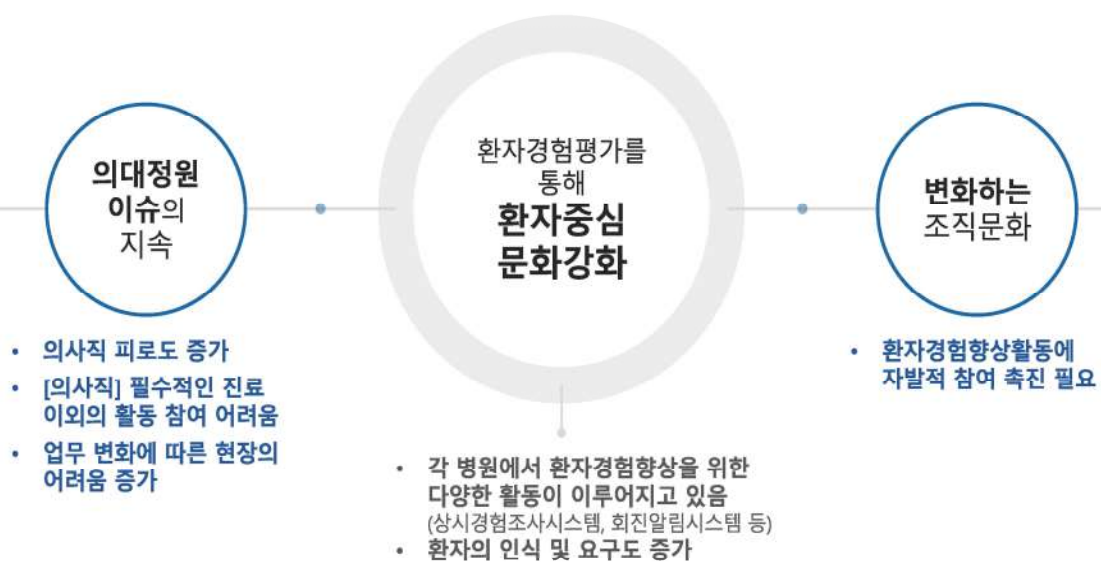
척도	점수부여 방식
4점 척도 (21개 문항)	①전혀 그렇지 않았다 ②그렇지 않았다 ③그랬다 ④항상(매우) 그랬다 = 0점, 33점, 67점, 100점 부여
11점 척도 (2개 문항)	0~100점까지 10점 단위 점수 부여

2025년 5차 환자경험평가 세부사항(2-2)

영역	4차 평가 문항	영역	5차 평가 변화 사항
간호사	Q1. 담당 간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?	간호사	Q1. 담당 간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?
	Q2. 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?		Q2. 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?
	Q3. 담당 간호사는 병원 생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?		Q3. 담당 간호사는 병원 생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?
	Q4. 담당 간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위하여 노력하였습니까?		Q4. 담당 간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위하여 노력하였습니까?
의사	Q5. 담당 의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?	의사	Q5. 담당 의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?
	Q6. 담당 의사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?		Q6. 담당 의사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?
	Q7. 귀하나 보호자가 담당 의사를 만나 이야기할 기회가 자주 있었습니까?		Q7. 귀하나 보호자가 원할 때 담당 의사를 만나 이야기할 기회를 가지셨습니까?
	Q8. 귀하는 담당 의사의 회진 시간 또는 회진 시간 변경에 대한 정보를 제공받았습니까?		Q8. 귀하는 담당 의사의 회진 시간 또는 회진 시간 변경에 대한 정보를 제공받았습니까?
투약 및 치료 과정	Q9. 투약이나 검사, 처치 전에 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명해 주었습니까?	투약 및 치료 과정	Q9. 투약이나 검사, 처치 전에 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명해 주었습니까?
	Q10. 투약이나 검사, 처치 후에 생길 수 있는 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?		Q10. 투약이나 검사, 처치 후에 생길 수 있는 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?
	Q11. 귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까?		Q11. 귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까?
	Q12. 귀하의 불편에 대하여 위로와 공감을 받았습니까?		Q12. 퇴원 후 주의사항과 치료 계획에 대한 정보를 적절히 제공받았습니까? (4점 척도, 매우그랬다)
	Q13. 퇴원 후 주의사항과 치료 계획에 대한 정보를 제공받았습니까? (예 / 아니오)		Q13. 귀하가 보기에 병원 부서(간사, 간호사, 검사실, 원무과 등)의 의사소통이 원활하게 이루어졌습니까?
병원 환경	Q14. 병원은 전반적으로 깨끗하였습니까?	정서적 지지	Q14. 귀하의 불편에 대하여 의료진과 직원들로부터 위로와 공감을 받았습니까?
	Q15. 병원 환경은 안전 하였습니까?		Q15. 투약, 검사, 수술 등을 시행할 때, 의료진과 직원은 환자 본인확인을 하였습니까?
환자권리 보장	Q16. 입원기간 동안 다른 환자와 비교했을 때 공평한 대우를 받았습니까?	환자 안전과 병원 환경	Q16. 병원 환경은 안전 하였습니까? (예: 안전손잡이, 실내등과 야간등의 밝기 등 낙상위험 방지, 소화기 등 화재예방)
	Q17. 입원 기간 동안 불만이 있는 경우 말하기 쉬웠습니까?		Q17. 병실, 복도, 화장실 등 병원 내 시설은 깨끗하였습니까?
	Q18. 검사나 치료 결정 과정에서 참여할 수 있는 기회를 주었습니까?		Q18. 귀하가 입원해 있을 때, 다른 환자들과 비교하여, 의료진과 직원들로부터 받은 대우가 공평하였습니까?
	Q19. 검사나 치료 과정에서 신체 노출 등 수치감을 느끼지 않도록 배려 받았습니까?		Q19. 입원 기간 동안 의료진과 직원에게 공공한 내용을 말하거나 설명이 부족한 내용을 다시 물어보기가 쉬웠습니까?
전반적 평가	Q20. 이 병원에서의 입원 경험을 0점에서 10점 사이의 점수로 평가한다면 몇 점을 주시겠습니까?	전반적 평가	Q20. 검사나 치료 방법의 결정 과정에서 귀하가 가지고 있는 질문이나 의견을 의료진과 직원이 고려해 주었습니까?
	Q21. 만약 가족이나 친구 중에 입원할 일이 생긴다면, 삼성서울병원을 이용하도록 추천하시겠습니까?		Q21. 귀하가 진료나 검사 받을 때, 신체 노출 등으로 수치감을 느끼지 않을 수 있도록 의료진과 직원이 배려하였습니까?
			Q22. 이 병원에서의 입원 경험을 0점에서 10점 사이의 점수로 평가한다면 몇 점을 주시겠습니까?

Chapter 3 25년 환자경험평가를 준비하며

5차 환자경험평가가 이루어지는 2025년은

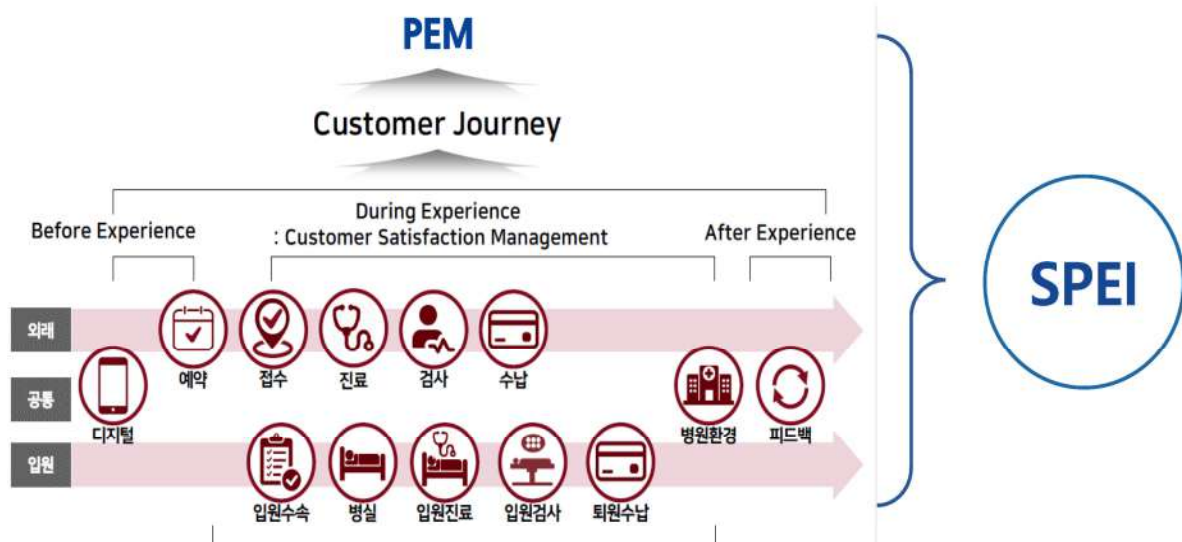




1

우리는 늘 최선을 다하고 있는데,
환자들은 어떤 부분이 아쉽다고 느낄까?

병원 경험 상시 모니터링으로 환자의 경험을 듣고 있습니다.



- 2025년

- 병원 및 부서단위 개선 영역을 선정
- 공유 시점 변경 : 반기 → 2개월
- "부서 주도" PEM활동을 위한 기준 자료

SMC 삼성서울병원





2

지속가능한
환자경험 향상활동을 진행합니다.

Best Practice를 공유하여 현장중심 활동을 활성화



현장 부서 방문을 통해 환자경험 개선 활동을 진행 및 지원

☑ 현장 부서의 환자경험 개선 의견 청취 및 관련 부서와 협업을 통한 문제 해결 및 지원

"개선되는 것이 보이니까 적극적으로 개선 사항을 찾아보게 되는 계기가 되었어요"

"이렇게 의견을 낼 수 있는 창구가 있어서 너무 좋아요!"



사전 부서 자체 점검 효과

현장 부서의 의견 청취

직원 격려 및 환자 중심 문화 조성

관련 부서와 협업을 통한 빠른 문제 해결



부서단위 PEM활동 : 입원 간호 PEM 활동

☑ 입원간호 PEM활동으로 현장에서 환자중심 개선활동을 시행하고 이를 지속 유지함

■ 해피라운딩 이행 캠페인



■ 입원 전, 입원 후 여정별 다양한 설명 도구 활용





의사직 대상 설명회와 캠페인을 통해 환자경험평가를 홍보

☑ SPEI결과와 환자의 VOC등을 지속적으로 공유하여 참여를 유도

진료과 설명회

- 환자경험평가 및 의사 관련 세부 문항 교육



- 회진알림톡 사용 후기 및 기능 개선 수렴





의사 대상 캠페인 진행




23

회진 시간 개별 안내 및 궁금한 점을 해결하기 위해 노력합니다.

- 환자 침상 마다 전자 침상 카드를 활용한 개별 회진 시간 안내 게시 (2022년 ~)
 - 담당 의사의 회진 일정을 의사가 환자에게 직접 메시지로 알려주는 시스템 (2023년 ~)
- 환자들의 회진 시간 관련 문의 감소 및 회진 참여 만족도 향상 효과

'18년 : 침상 옆 인쇄물로 안내



'22년 : 전자 침상 카드



'23년~ : 환자에게 직접 알림톡 발송



24

환자 프라이버시 배려를 위한 캠페인

- 커튼 에티켓: 신체 노출 배려, 환자 프라이버시 보호를 위한 존중과 배려의 마음을 전합니다.



25

질환 및 향후 치료 계획에 대해 이해하기 쉽게 설명하기

- 표준화된 진료 설명지 작성 가이드 마련
- 외래에서 다빈도로 설명하는 내용 중심으로 '외래 진료 설명지' 제작 지원



26



병원 리모델링 공사로 위치 안내를 강화하고 있습니다.

- 위치 안내 강화
 - 가설벽을 활용한 위치 안내
 - 사이니지 글자 크게 제작, 필요 시 사이니지 추가



27

2025년 5차 환자경험평가 대비 활동

입원 환자 접점 부서 중심으로 TF 활동 및 부서 주도 PEM 활동 지원 등

입원 환자
경험 개선 TF

간호사 영역

의사 영역

투약 및
치료과정

병원 환경

환자권리보장



SPEI
피드백 강화

- 결과 발송
- 요청 시, 상세 분석



부서 주도
PEM 활동 지원

- PEM 라운딩
- 개선 활동 지원



환자 중심
문화 구축

- 전직원 대상
홍보 및 이벤트

28

경청해 주셔서 감사합니다

Memo 



환자경험평가 전국 1위 전략 One-Point UP!



한림대학교한강성심병원
진료지원팀 팀장 이장현

 한림대학교한강성심병원

한림대학교한강성심병원

01 병원 개요 : 일송학원 조직도



3

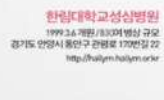
01 병원 개요 : 한림대의료원 현황

한림대학교의료원

Hallym University Medical Center



한림대학교한강성심병원
1971.12.18개원 / 16,000여 병상 규모
서울시 영등포구 바나나로 7길 12
<http://hkgang.hallym.or.kr>



한림대학교성심병원
1999.3.6개원 / 13,000여 병상 규모
경기도 안양시 동안구 관평로 170번길 22
<http://hallym.hallym.or.kr>



한림대학교강남성심병원
1980.1.11개원 / 5,000여 병상 규모
서울시 영등포구 신길로 1
<http://hkgang.hallym.or.kr>



한림대학교춘천성심병원
1986.12.10개원 / 4,000여 병상 규모
강원도 춘천시 대북로 77
<http://hkgang.hallym.or.kr>



한림대학교동탄성심병원
2013.5.10개원 / 5,000여 병상 규모
경기도 화성시 관재로 7
<http://hkgang.hallym.or.kr>



한림대학교성심병원
1999.3.6개원 / 13,000여 병상 규모
경기도 안양시 동안구 관평로 170번길 22
<http://hallym.hallym.or.kr>



한림대학교성심병원
1999.3.6개원 / 13,000여 병상 규모
경기도 안양시 동안구 관평로 170번길 22
<http://hallym.hallym.or.kr>



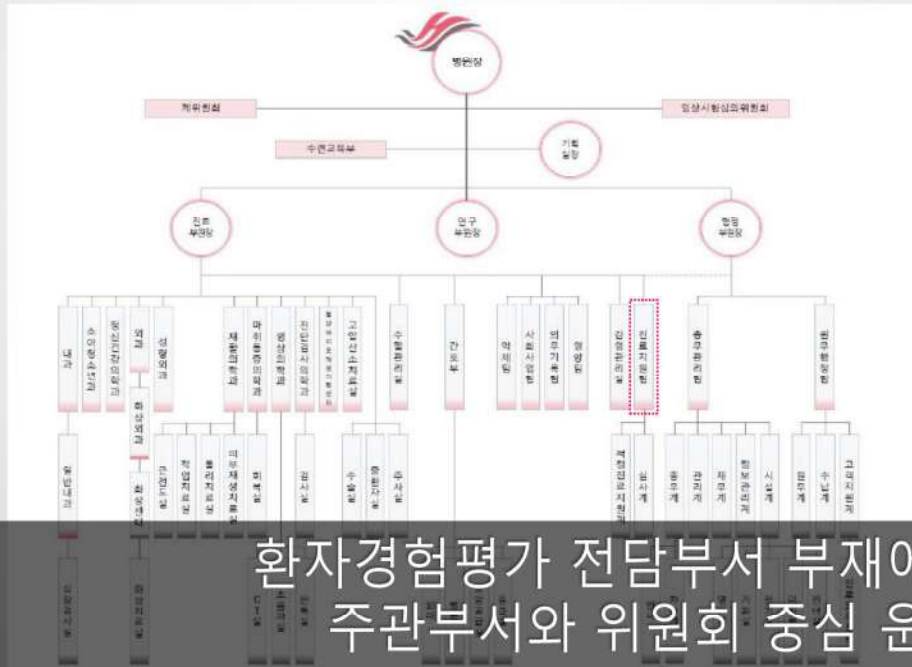
한림대학교성심병원
1999.3.6개원 / 13,000여 병상 규모
경기도 안양시 동안구 관평로 170번길 22
<http://hallym.hallym.or.kr>

환자경험평가 관련 의료원 경쟁 없이 공유

4



02 병원 조직도



환자경험평가
주관부서
+
위원회 중심 운영

적정진료관리위원회

환자안전위원회

환자경험만족위원회

환자경험안전관리위원회

감염관리위원회

5

03 미션과 비전

미션 및 비전, 핵심가치

미션 사랑과 평등의 의료실천으로 인류의 건강과 행복한 삶의 주춧돌이 된다.

비전

- 지속적인 도전과 혁신으로 최고의 화상전문병원이 된다.
- 미래의학을 선도하는 연구중심병원이 된다.
- 고객과 직원이 서로 존중하고 신뢰하는 행복한 병원이 된다.

핵심가치

미래혁신
선도

환자중심
가치실현

조화로운
성장

소통과
협력

지속가능
경영



한림대학교한강성심병원

6

의료환경의 변화





환자경험평가 중요

Patient Experience



11

환자경험평가 중요

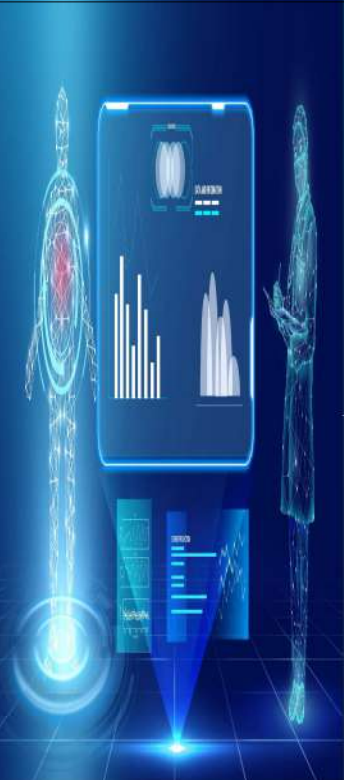


환자는 경험을 통하여 의료의 질을 평가

12



제4차 환자경험평가 추진결과



의료서비스

과학적 의료 & 근거중심 의료
첨단 의료기술
+
공감과 소통을 강조하는
경험기반의 의료

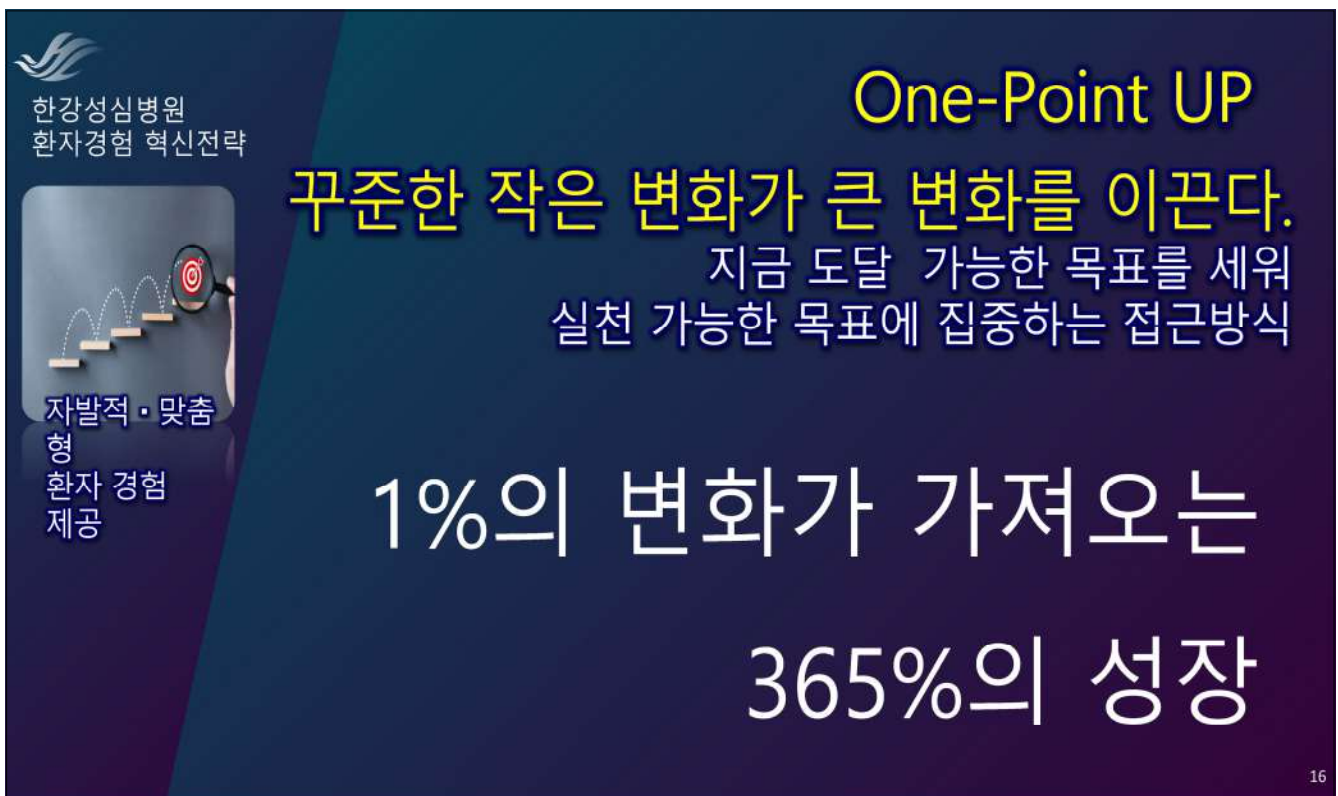




의료서비스혁신
자발적 · 맞춤형 환자 경험 제공

One-Point UP

15



한강성심병원
환자경험 혁신전략

One-Point UP

꾸준한 작은 변화가 큰 변화를 이끈다.
지금 도달 가능한 목표를 세워
실천 가능한 목표에 집중하는 접근방식

자발적 · 맞춤
형
환자 경험
제공

**1%의 변화가 가져오는
365%의 성장**

16



2021년
제3차 환자경험평가
종합점수 87.1점
전국 27위

간호사 영역, 병원 환경 전국 5위
(상급종합병원 포함)

평가대상 기관 : 330개소 (상급종합 45개, 종합 314개)

종합 만족도	간호사 영역	의사 영역	투약 및 치료과정	병원 환경	환자권리 보장	전반적 평가
87.1점	92.7점	83.9점	87.1점	93.2점	81.5점	84.1점



제4차 환자경험평가 시뮬레이션 (주관부서) : 2024년 1월

2024년 하반기 결과 발표 예정

- 자료수집 기간 : 2023년 8월~12월
- 자료수집 기간 동안 자체 모니터링 결과 : 1등급 예상

종합만족도	간호사 영역	의사영역	투약 및 치료과정	병원환경	환자권리 보장	전반적 평가
98.1	98.4	98.3	98.1	98.0	97.6	98.1



환자경험평가 추진전략



2023년
제4차 환자경험평가
영역별 결과

간호사 영역
의사 영역

평가 영역	문항	한강성심병원			상급종합 평균	종합 평균	전체 평균
		3차	4차	증감			
간호사	존중과 예의	90.92	96.98	▲6.06	90.37	85.16	85.85
	경청	93.01	96.70	▲3.69	89.09	83.42	84.16
	병원생활 설명	92.43	96.28	▲3.85	87.94	81.56	82.40
	도움 처리 관련 처리 노력	94.40	94.50	▲0.10	88.73	83.11	83.85
의사	존중과 예의	88.12	96.96	▲8.84	88.83	84.65	85.20
	경청	88.64	97.17	▲8.53	88.21	83.93	84.50
	의사와 만나 이야기 할 기회	75.03	93.11	▲18.08	77.11	74.14	74.53
	회진 시간 관련 정보제공	89.97	93.77	▲3.80	83.20	76.15	77.08

21

2023년
제4차 환자경험평가
영역별 결과

투약 및 치료과정 영역
병원 환경

평가 영역	문항	한강성심병원			상급종합 평균	종합 평균	전체 평균
		3차	4차	증감			
투약 및 치료과정	투약, 검사, 처치 관련 이유 설명	84.86	93.45	▲8.59	85.88	79.74	80.55
	투약, 검사, 처치 관련 부작용 설명	85.56	94.60	▲9.04	84.21	77.39	78.29
	통증 조절 노력	95.60	93.93	▼1.67	85.66	80.62	81.29
	질환에 대한 위로와 공감	81.94	93.79	▲11.85	81.48	75.28	76.97
	퇴원 후 주의사항 및 치료 정보 제공	87.74	100	▲12.26	97.27	93.39	93.90
병원 환 경	깨끗한 환경	92.81	96.47	▲3.66	84.78	83.40	84.18
	안전한 환경	93.51	95.62	▲2.11	85.75	79.90	80.96

22

2023년
제4차 환자경험평가
영역별 결과

환자권리보장 영역
전반적 평가 영역

평가 영역	문항	한강성심병원			상급종합 평균	종합 평균	전체 평균
		3차	4차	증감			
환자 권리보장	공평한 대우	92.15	94.04	▲1.89	86.79	81.42	82.12
	불만 제기 용이성	71.67	91.08	▲19.41	80.55	74.50	75.29
	치료 결정 과정 참여 기회	83.52	92.22	▲8.70	81.48	76.75	77.37
	신체 노출 등 수치감 관련 배려	78.51	92.07	▲13.56	84.81	79.65	80.33
전반적 평가	입원 경험 종합평가	84.40	96.94	▲12.54	89.27	83.40	84.18
	타인 추천 여부	83.77	97.16	▲13.39	87.91	79.90	80.96

23

제4차 환자경험평가 추진활동



환자경험만족위원회
분기별(4회/년) 회의 진행

- CS 리더 선발 및 교육
- 존중문화 캠페인
- 친절직원 포상
- 가족의 달 행사
- 송년 음악회

26

정기적인 환자경험만족위원회의 찾아가는 CS 교육 (간호부 소위원회 위원들의 중심)

2023년 찾아가는 CS 교육

SNS 에티켓 캠페인



- ✦ 환자화 관련한 게시물 댓글 삭제하기
- ✦ 타인의 개인정보를 침해하는 게시물 댓글 삭제하기
- ✦ 환자나 병인과 관련된 사진 및 동영상 올리지 않기
- ✦ 가족이나 타인의 사진을 할부로 올리지 않기
- ✦ 타인의 소식을 통해 이익을 취하지 않기
- ✦ 욕설이나 지적인 표현, 성적인 표현 삭제하기
- ✦ 가짜 뉴스 유포하지 않기
- ✦ 너무 높은 시선에 게시물을 올리지 않기
- ✦ 정치적, 종교적, 특정 성향에 대한 이야기는 삭제하기
- ✦ 감정적 대응 자제하기



- ✓ 일시: 2023년 4월 17일 ~ 18일
- ✓ 대상: 환자 접점부서
- ✓ 장소: 각 부서
- ✓ 강사:

한림대학교한강성심병원 환자경험만족위원회



27

부서별 환자경험 목표

본관5병동

- CS 목표: 관심을 가지고 성의있게 응대하는 병동
- CS 중점관리 항목

구분	세부 실천 항목
기본 서비스	고객과 눈맞춤 하기 공감 후 전달하기(에어리뷰)
차별화 서비스	고객일상 체재하여 응대하기 입원, 퇴원 시 피스 지으며 입차게 인사하기 생길 수 있는 예후에 대해서 설명하기 어린 과정으로 진행될 것 인지 알리기
고객응대	소소한 요구에도 즉각 반응하고 해결하기
응답률	단정하고 청결할 유지
친화응대	쉬운 용어 사용하여 경청하여 답변하기
환영관리	깨끗하고 안전한 환경 만들기

3 고객경험평가 조사 설문결과 현황

No.	항목	2023 상반기		2023 하반기	
		점수	충감점수	점수	충감점수
1	존중하고 예의 갖추기				
2	아이가 주의 깊게 듣기				
3	이해하기 쉬운 설명				
4	신체노출 배려				
5	투약 검사 지시 전 설명				

본관6병동

- CS 목표: 언제 입원해도 기본 좋은 병동
- CS 중점관리 항목

구분	세부 실천 항목
기본 서비스	존중과 예의를 갖춰 이야기 전달하기 친숙한 단어로 말기 쉽게 설명하기 개개인의 고충에 위로와 공감 하기
차별화 서비스	물리사항 신속히 해결하기 투약, 검사, 처치 전후로 자세하게 설명 하기 통증 감소에 적극적으로 노력하기
고객응대	정확한 지식을 가지고 자신감 있게 응대하기
응답률	입가의 미소와 밝은 표정 열광하고 단정할 유지하기
친화응대	밝은 목소리로 말을 전달하고 신속하고 정확하게 대답하기
환영관리	밝고 안전한 병동 유지하기

3 고객경험평가 조사 설문결과 현황

No.	항목	2023 상반기		2023 하반기	
		점수	충감점수	점수	충감점수
1	간호사의 예의와 친절				
2	말기 쉬운 설명				
3	물리 고충 해결				
4	투약, 검사, 처치 전 후 설명				
5	통증 감소 지시				

본관7병동

- CS 목표: 고객의 입장에서 고객과 함께하는 본관7병동
- CS 중점관리 항목

구분	세부 실천 항목
기본 서비스	밝은 미소와 따뜻한 목소리로 맞이하기 고객의 눈높이로 설명하기 고객의 불편사항에 귀 기울이기
차별화 서비스	안내문을 통한 맞춤 설명 진료 시 프라이버시 존중하기 한번 더 설명하기
고객응대	반지 다가가는 응대
응답률	단정하고 청결할 유지
친화응대	공손하고 정중한 응대
환영관리	청결하고 안전한 환영관리

3 고객경험평가 조사 설문결과 현황

No.	항목	2023 상반기		2023 하반기	
		점수	충감점수	점수	충감점수
1	친절하고 이해하기 쉬운 설명				
2	신체노출 배려				
3	투약/검사/진료관리				
4	공감과 격려				
5	청결한 환영관리				

28



환자중심 존중문화



한강성심병원 환자중심의 존중문화를 만들기 위하여 다음과 같이 약속드립니다.

- 존중하고 예의를 갖춰 응대하겠습니다.
- 이야기를 주의깊게 들겠습니다.
- 알기 쉽게 설명하겠습니다.
- 모든 환자를 동등하게 대하겠습니다.
- 불편사항을 해결하기 위해 최선을 다하여 노력하겠습니다.
- 불편사항이나 개선 할 사항이 있으면 고객지원실 또는 간호사실로 문의 주시기 바랍니다.

입원생활을 하면서 느끼는 경험을 소중하게 생각하고 부족한 부분을 개선하기 위하여 여러분의 소리에 항상 귀 기울여 최선을 다하는 한강성심병원이 되도록 하겠습니다. 감사합니다.

오후 5시 안내방송



존중 문화 캠페인

IB-Care 환자 응대 매뉴얼

① Image, Introduce

전문가로서 신뢰감을 주는 이미지, 자신을 소개하기

② Build Bridge

Rapport 형성하기

③ Communication

경청하고 있음을 표현하고, 알기 쉽게 설명

④ Any Question

문의사항 확인

⑤ Reassurance & Emotional Support

위로와 공감, 정서적 지지 제공, 배려

⑥ End

불편사항 확인, 마무리 인사

IB-Care 매뉴얼	환자경험평가 1등급 획득	환자경험평가 2등급 획득	환자경험평가 3등급 획득
1. Image, Introduce 2. Build Bridge 3. Communication 4. Any Question 5. Reassurance & Emotional Support 6. End	IB-Care 매뉴얼 2. 동영상이 구분 핵심 응대 포인트 1. 존중, 예의 2. 경청 3. 공감 4. 위로와 공감 5. 정서적 지지 6. 마무리 인사	IB-Care 매뉴얼 3. 친절해 구분 핵심 응대 포인트 1. 존중, 예의 2. 경청 3. 공감 4. 위로와 공감 5. 정서적 지지 6. 마무리 인사	IB-Care 매뉴얼 4. 감사하기 구분 핵심 응대 포인트 1. 존중, 예의 2. 경청 3. 공감 4. 위로와 공감 5. 정서적 지지 6. 마무리 인사

감사 문화 정착



31

환자경험평가 모니터링 결과 공유

환자경험평가조사 설문 결과 현황 - ARH290F1

조화일자	2024-01-01	2024-11-01
설문 현황 조회	설문 내용 확인	설문 내용 확인
본문1행동	본문2행동	본문3행동
본문4행동	본문5행동	본문6행동
본문7행동	본문8행동	본문9행동
본문10행동	본문11행동	본문12행동
본문13행동	본문14행동	본문15행동
본문16행동	본문17행동	본문18행동
본문19행동	본문20행동	본문21행동
본문22행동	본문23행동	본문24행동
본문25행동	본문26행동	본문27행동
본문28행동	본문29행동	본문30행동
본문31행동	본문32행동	본문33행동
본문34행동	본문35행동	본문36행동
본문37행동	본문38행동	본문39행동
본문40행동	본문41행동	본문42행동
본문43행동	본문44행동	본문45행동
본문46행동	본문47행동	본문48행동
본문49행동	본문50행동	본문51행동
본문52행동	본문53행동	본문54행동
본문55행동	본문56행동	본문57행동
본문58행동	본문59행동	본문60행동
본문61행동	본문62행동	본문63행동
본문64행동	본문65행동	본문66행동
본문67행동	본문68행동	본문69행동
본문70행동	본문71행동	본문72행동
본문73행동	본문74행동	본문75행동
본문76행동	본문77행동	본문78행동
본문79행동	본문80행동	본문81행동
본문82행동	본문83행동	본문84행동
본문85행동	본문86행동	본문87행동
본문88행동	본문89행동	본문90행동
본문91행동	본문92행동	본문93행동
본문94행동	본문95행동	본문96행동
본문97행동	본문98행동	본문99행동
본문100행동	본문101행동	본문102행동
본문103행동	본문104행동	본문105행동
본문106행동	본문107행동	본문108행동
본문109행동	본문110행동	본문111행동
본문112행동	본문113행동	본문114행동
본문115행동	본문116행동	본문117행동
본문118행동	본문119행동	본문120행동
본문121행동	본문122행동	본문123행동
본문124행동	본문125행동	본문126행동
본문127행동	본문128행동	본문129행동
본문130행동	본문131행동	본문132행동
본문133행동	본문134행동	본문135행동
본문136행동	본문137행동	본문138행동
본문139행동	본문140행동	본문141행동
본문142행동	본문143행동	본문144행동
본문145행동	본문146행동	본문147행동
본문148행동	본문149행동	본문150행동
본문151행동	본문152행동	본문153행동
본문154행동	본문155행동	본문156행동
본문157행동	본문158행동	본문159행동
본문160행동	본문161행동	본문162행동
본문163행동	본문164행동	본문165행동
본문166행동	본문167행동	본문168행동
본문169행동	본문170행동	본문171행동
본문172행동	본문173행동	본문174행동
본문175행동	본문176행동	본문177행동
본문178행동	본문179행동	본문180행동
본문181행동	본문182행동	본문183행동
본문184행동	본문185행동	본문186행동
본문187행동	본문188행동	본문189행동
본문190행동	본문191행동	본문192행동
본문193행동	본문194행동	본문195행동
본문196행동	본문197행동	본문198행동
본문199행동	본문200행동	본문201행동
본문202행동	본문203행동	본문204행동
본문205행동	본문206행동	본문207행동
본문208행동	본문209행동	본문210행동
본문211행동	본문212행동	본문213행동
본문214행동	본문215행동	본문216행동
본문217행동	본문218행동	본문219행동
본문220행동	본문221행동	본문222행동
본문223행동	본문224행동	본문225행동
본문226행동	본문227행동	본문228행동
본문229행동	본문230행동	본문231행동
본문232행동	본문233행동	본문234행동
본문235행동	본문236행동	본문237행동
본문238행동	본문239행동	본문240행동
본문241행동	본문242행동	본문243행동
본문244행동	본문245행동	본문246행동
본문247행동	본문248행동	본문249행동
본문250행동	본문251행동	본문252행동
본문253행동	본문254행동	본문255행동
본문256행동	본문257행동	본문258행동
본문259행동	본문260행동	본문261행동
본문262행동	본문263행동	본문264행동
본문265행동	본문266행동	본문267행동
본문268행동	본문269행동	본문270행동
본문271행동	본문272행동	본문273행동
본문274행동	본문275행동	본문276행동
본문277행동	본문278행동	본문279행동
본문280행동	본문281행동	본문282행동
본문283행동	본문284행동	본문285행동
본문286행동	본문287행동	본문288행동
본문289행동	본문290행동	본문291행동
본문292행동	본문293행동	본문294행동
본문295행동	본문296행동	본문297행동
본문298행동	본문299행동	본문300행동

모바일환자경험조사설문

한림대학교의료원 로고

김한림님,
원료과 : 소아기내과 담당교수 - 문성훈 교수

1. 간호사 영역

1. 담당 간호사는 귀하의 존중하고 배려를 갖추어 대하였습니까?

원해	그렇지 않다	그렇다	항상 그렇다
원해	333명	444명	555명

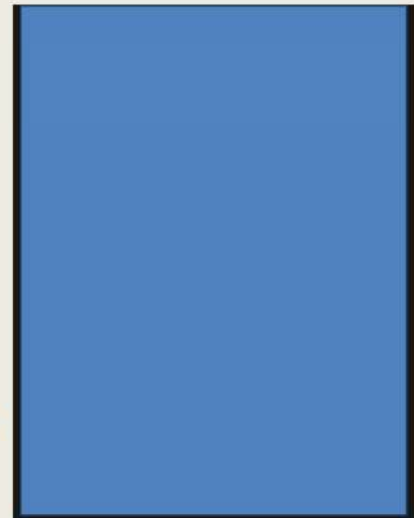
2. 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어주었습니까?

원해	그렇지 않다	그렇다	항상 그렇다
원해	333명	444명	555명

※ 간호사 영역에서 불안정한 경향이나 건의사항을 기재하여 주십시오(선택)

3. 담당 간호사

원해



32

365일 모바일 설문 실시를 통한 꾸준한 모니터링 및 공유

[illegible]

간호사 영역

- 환자 공감 라운딩
- 부서 자체 모니터링
- 커뮤니케이션 마에스트로 양성



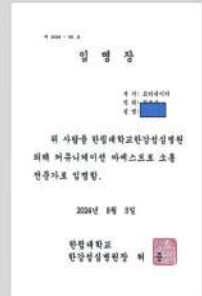
환자와 Rapport 형성을 통하여 고객 불편감 조기 해결

간호사 영역

- 환자 공감 라운딩
- 부서 자체 모니터링
- 커뮤니케이션 마에스트로 양성**



각 병동별 1명, 화상코디네이터 1명



정의

소통 분야 뛰어난 능력과 기술을 가진 인력으로 조직 내에서 소통의 중요성 강조, 섬세하고 능숙하게 소통 리드하는 사람

역할

- 탁월한 소통 전문가
- 전략적 사고 전문가
- 갈등 해결 전문가
- 관계 구축 전문가

선발기준

- 입원환자경험조사 주관식 문항내 칭찬 직원
- 임상 5년차 이상 근무자로 적극적인 열정을 가진 자

35

고객의 마음

더 이상 바란다면 안되는 거 아닐까 싶네요. 모두 친절하고 질문엔 답을 해 주시던가 모르는 상황이라면 직접 알아보셔서 알려주시더라고요.

20여년 전 잠깐 불친절하다는 인상을 갖고 있었는데 화상 환자로 다시 병원에 실려왔는데, 중환자실부터 병동에 있던 6일동안 너무나 달라진 의료진 여러분의 서비스에 감동받았습니다.

항상 밝게 이야기 해 주시고 입원 동안 편안하고 최고의 서비스를 받았다고 생각합니다. 200점 주고 싶네요. 감사합니다.

어느 병원을 다녀도 이렇게 최고의 서비스를 받아본 적이 없습니다. 모두 밝은 모습으로 친절하고 상냥하게 진심을 다해 보살펴 주셔서 감동을 받았고, 덕분에 빠르게 회복하고 갑니다.

36



고객의 마음

입원실 간호사님들 모두가 친절하고 환자를 응대하는 모습이 가족을 대하듯 합니다. 화상을 입고 치료하면서 몸과 마음이 지쳐있을 때 **간호사님들이 관심을** 가지고 환자들에게 친절을 베풀어 주시니 **위로를 얻고** 한결 마음이 편하고 입원실이 친척집에 방문 온 것 처럼 몸은 아파도 **마음은 진정됩니다.**

가족같은 분위기와 환경을 만들어 주셔서 감사합니다.

따뜻한 마음과 미소로 환자 곁을 지켜주시는 병동 간호사 선생님들과 **환자의 불편함을 가족처럼 보호**해주시는 간호사님 감사합니다.

모든 간호사들이 **열과 성의를 다하는 모습이 정말 위로가 되고** 의지가 되었습니다.

37

고객의 마음

수선생님을 칭찬합니다. 보기엔 많이 깐깐하면서도 **세심, 위엄, 배려**가 느껴지는 병동에 **없어서는 안되는 좋은 분!** 항상 **환자들 행동 언어에 경청**해 주시고 **공감** 해주셔서 늘 감사한 마음을 담고 있는 선생님입니다. **환자 한 명, 한 명에 대한 관찰과 이해도가 높으시고** 전체적인 분위기가 조화가 되는 것 같아요. 늘 배려와 관심으로 치료 잘 받고 가는 1인으로써 늘 감사한 마음을 전하고 싶습니다.

변함없이 지금처럼 계속 환자를 위해 신경 써 주시기를 진심으로 바랍니다. 간호사 분들 정말 친절합니다. **차별없이 누구한테나 응대하는 모습**이 인상에 남습니다.

병동 간호사들이 친절하게 안내 해주어서 좋았습니다. **제가 어려움을 겪는 부분들을 적극적으로 도와주시는 모습을 보았습니다.** 그래서 환자들에게 추천해 주고 싶은 병원으로 기억에 남습니다.

38

- 공감라운딩 회진 및 인식 강화



요청시 진료과 회진 관련 피드백

A 교수 : 매일 5분 이내 회진, 환자경험조사 100점
B 교수 : 매일 10분 이상 회진, 환자경험조사 87점

환자경험분석 결과 회진 스타일 변경 피드백 완료
매일 회진 시간은 5분 이내, 환자 안부 간단 대화 실시
수술이나 시술, 퇴원 전 20분 소통 확실하게 진행 (외래 등)

39

회진 알림 문자 전송 강화 (Two-Track)

모바일 전송



【例 1】



① 조건 설정

② 注意

PC 전송

[illegible]

40



다름이 아니라 12월 회전 통계 공유해요

구분	구분	실용기특지	회원기특지	합계	비율
회원	회원	287	287	574	100.0
회원	회원	27	4	31	5.4
회원	회원	107	4	111	19.3
회원	회원	30	30	60	10.5
회원	회원	107	107	214	37.3
회원	회원	30	30	60	10.5
회원	회원	107	4	111	19.3
회원	회원	30	30	60	10.5

오전 9:58

안녕하세요,
지금은 회원기특지 작성(회원서 저발 공한), 회원기특지 저발, 회원기특지 수정, 회원기특지 저발 가져오기 이렇게 작성하는 순서가 좀 이상합니다

혹시 제가 잘못하고 있는거면 말씀주시면 감사하겠습니다.

오후 4:25

환상외과 교수

안녕하세요,
지금은 회원기특지 작성(회원서 저발 공한), 회원기특지 저발, 회원기특지 수정, 회원기특지 저발 가져오기 이렇게 작성하는 순서가 좀 이상합니다

혹시 제가 잘못하고

이것도 연계부서와 점검해보고 안내드리겠습니다

오후 4:27

환상외과 교수에게 답장

안녕하세요,
지금은 회원기특지 작성(회원서 저발 공한), 회원기특지 저발, 회원기특지 수정, 회원기특지 저발 가져오기 이렇게 작성하는 순서가 좀 이상합니다

혹시 제가 잘못하고

이것도 연계부서와 점검해보고 안내드리겠습니다

오후 4:32

고객의 마음

너무나 알아듣게 자세히 설명해 주셔서
치료도 매우 만족하고 감사하는
마음입니다. 환자로써 **안심**이 되었으며
고맙습니다. 진정한 의사입니다.

사람들에게 한강성심병원 의사 외
모든 직원들이 다 친절하고
화상 의료에 뛰어난 병원이라 이야기
하고 싶습니다. 많은 사람들에게
권유하겠습니다.

• 50 •

고객의 마음

생애 처음 겪은 화상 수술에도
놀라지않게 친절하게 잘 설명해 주시고
걱정 말라며 다독여 주셔서
많은 용기를 얻었습니다.

상처 드레싱을 할 때 희망의 말로 위로
해주신 교수님...꼼꼼하게 치료해주면서
머리까지 묶어 주셔서...얼굴 화상이라
두려움에 떨고 있는데 긍정의 말과
따뜻한 마음에 큰 위로가 되었습니다.

선생님 덕분에 긴 시간을 보내고 오늘
퇴원 할 수 있어 무한 감사 드립니다.
환자를 보살피는 마음이 100점이었습니다.

매일 회진하며 상처 여부 확인하고
심신의 안정을 주어 감사했습니다.
의학 지식이 1도 없어 엉뚱한 질문에도
알아채고 답변해줘서 고맙습니다.
제가 본 선생님은 최고의 의사 셧습니다.

의사들 역시 친절하고 자상하게
설명해주어 안심을 주었습니다.

43

고객의 마음

교수님께서 환자를 아끼고 치료를 잘
해주십니다. 환자의 고통, 통증에
대해서도 잘 아시고 최선을 다해 진료해
주시는 게
느껴집니다. 한강성심병원에
입원한 걸 감사하게 생각합니다.

한강성심병원이 우리나라뿐 아니라
전세계에서 화상 병원으로 거듭났으면
좋겠습니다. 모든 의료진분들 항상
건강하셔서 환자분들 오래오래
잘 치료해 주십시오.

교수님!!
항상 따뜻하게 설명도 잘 해주시고
환자의 마음을 이해해 주셔서
감사드립니다.

너무 자상하시고
설명도 잘해줍니다.

44

투약 및 치료과정 영역

- 투약 설명 이미지 카드 제작
- 퇴원 후 주의사항 인식 개선

목표 관리를 통한 환자경험평가 100점 획득



47

병원환경 영역

- 보직자 소통 라운딩 (월 1회)
- 입원환자 안전교육
- 안전보건순회점검
- 한강 세이프티키퍼 챗봇
- 환자사고대응지침
- 흥기난동(테러) 대비
위기상황 훈련

2024. 01. 02 적정진료지원팀

1월 16일	2월 20일	3월 19일	4월 23일	5월 21일	6월 18일	7월 16일	8월 20일	9월 24일	10월 15일	11월 19일	12월 17일
본관8	본관5	본관8	본관5	본관8	본관5	본관8	본관5	본관8	본관5	본관8	본관5
본관7	신관3	본관7	신관3	본관7	신관3	본관7	신관3	본관7	신관3	본관7	신관3
본관6		본관6		본관6		본관6		본관6		본관6	
의사	간호사	투약 및 치료	병원환경 관리보장	의사	간호사						
행정부원장	간호부장	병원장	행정부원장	간호부장	병원장	행정부원장	간호부장	병원장	행정부원장	간호부장	병원장
기획실장	기획실장	기획실장	기획실장	기획실장	기획실장	기획실장	기획실장	기획실장	기획실장	기획실장	기획실장

라운딩 테마 : 입원 중 의사 영역

라운딩 테마 : 입원 중 간호사 영역

라운딩 테마 : 투약 및 치료과정

라운딩 테마 : 병원환경 및 환자권리보장

순서	질문 및 설명
① 병원환경-1	입원하시는 동안 병원이 전반적으로 깨끗하다고 생각하시나요?
② 병원환경-2	입원하시는 동안 병원 환경이 안전하다고 생각하시나요?
③ 환자권리보장-1	입원하시는 동안 다른 환자분과 비교했을 때, 공평한 대우를 받았다고 생각하시나요?
④ 환자권리보장-2	입원하시는 동안 불만이 있으실 경우 불만을 말하기 쉬웠나요?
⑤ 환자권리보장-3	검사나 치료 결정 과정에서 환자분이 참여할 기회가 있었나요?
⑥ 환자권리보장-4	검사나 치료과정에서 신체노출 등 수치감을 느끼지 않도록 배려 받았나요?
⑦ 건의 사항 형취	예) 주무실 때 병실 온도가 좋거나 열지 않았나요? 예) 병동생활에 불편한 부분은 없으세요? 예) 병원에 요청할 것이 있으신가요? 등

48



병원환경 영역

- 보직자 소통 라운딩 (월 1회)
- 입원환자 안전교육
- 안전보건순회점검
- 한강 세이프티키퍼 챗봇
- 환자사고대응지침
- 흥기난동(테러) 대비 위기상황 훈련

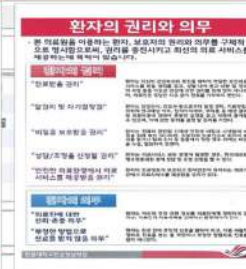
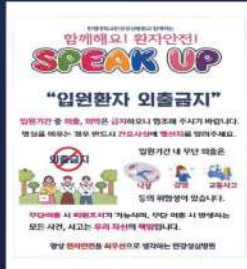
입원교육 환자안전 교육 현황 - MDS19081

병동	병명	입원일자	교육일자	교육내용
49	신관3병동	2304	2024-08-09	2024-09-13
50	신관3병동	2305	2024-08-09	2024-08-18
51	신관5병동	1501	2024-08-10	2024-09-03
52	화상중환자실	BICU4	2024-08-11	24
53	신관6병동	1603	2024-08-11	2024-08-29
54	신관6병동	1605	2024-08-11	2024-08-29
55	신관5병동	1506	2024-08-12	2024-08-16
56	신관6병동	1607	2024-08-12	2024-08-20
57	화상중환자실	BICU3	2024-08-12	24
58	신관6병동	1601	2024-08-12	2024-08-30
59	신관6병동	1605	2024-08-12	2024-08-26
60	신관6병동	1607	2024-08-12	2024-08-23
61	신관6병동	1607	2024-08-12	2024-09-09
62	신관7병동	1701	2024-08-12	2024-09-07
63	신관3병동	2303	2024-08-13	2024-08-04

교육유무: ☒ 유 ☐ 무 (☐ 퇴원 ☐ 수술 ☐ 부재 ☐ 의사소통 불가 ☐ 중환자실 전실 ☐ 격리 ☐ 거부)

교육내용: ☒ 낙상예방 ☒ 정확한 환자확인 ☒ 환자의 권리와 의무 ☒ SPEAK UP ☒ 기타 교육내용: ☐ 예문초회 ☐ 예문저장

건의사항: ☐ 건의사항 및 결과 ☐ 예문초회 ☐ 예문저장 ☐ 기타 ☐ 예문초회 ☐ 예문저장



49

병원환경 영역

- 보직자 소통 라운딩 (월 1회)
- 입원환자 안전교육
- 안전보건순회점검
- 한강 세이프티키퍼 챗봇
- 환자사고대응지침
- 흥기난동(테러) 대비 위기상황 훈련



50

병원환경 영역

- ## 한강 세이프티키퍼 챗봇



구분		지원항목(분야)	
안전보건 서류지원	10종	· 안전보건준수 서약서 · 작업시작 전 안전점검표 · 작업전 안전회의(TBM) · 위험성평가 운영 지원 · 밀폐공간 안전보건관리 서류	· 일반공사 작업계획서 · 건물내제 작업계획서 · 하역운반기계 작업계획서 · 차량건설기계 작업계획서 · 중량물취급 작업계획서
안전보건 교육지원	8종	· 감염병 예방 안전보건교육 · 안전사고 예방 안전보건교육 · 근골격계질환 예방 안전보건교육 · 추락사고 예방 안전보건교육	· 화재사고 예방 안전보건교육 · 병용 협력업체 안전보건매뉴얼 · LOTO 운영절차 안전보건교육 · MSDS 안전보건교육
사고예방 기술지원	4종	· 5개분야 안전보건표지 · 현장 사고예방 안전보건수칙	· LOTO관련 표지 · 중대재해 사이렌(고용노동부)
매뉴얼 지원	4종	· 안전보건관리규정 · 산업안전보건법령 요지	· 중대재해 대응매뉴얼(의료원) · 재난 대응을 위한 피난안내도
감염관리	8종	· 입사시 검사 종류안내 · B형간염 양성자 안내 · 잠복결핵 양성자 안내	· 코로나19 감염병 안내 · 국내 유행 감염병 안내 · 해외 유행 감염병 안내 · 간병인 감염교육 · 협력업체 감염교육

51

병원환경 영역

- 안전보건순회점검
한강 세이프티키퍼 챗봇

■ 코드블랙 전관방식

The screenshot shows the 'MGN21007' form with the following elements highlighted by red boxes and numbers:

- Box 1:** Points to the '코드블록 (종류명)' field in the top row of checkboxes.
- Box 2:** Points to the '종류명' field in the middle row.
- Box 3:** Points to the '775 정보' field in the bottom row.

Below the form, the text '코드블록, 코드블록, 본관6명동' is visible, followed by a '775 정보' field and a '775 정보' button.

▲ 한림대학교한강성심병원 EMR - TTS 전관방송

- ① 방송구분 (코드블랙 선택) → ② 총정보 선택 (위치선택) → ③ TTS 생성 (하단 문구 생성) → ④ 전권방송실행 (원내 전체방송)



정신질환 기왕력 고위험군

- [illegible]

정신질환 고위험군 입원시 절차



자해, 자살 대응매뉴얼



음주 환자 대응매뉴얼



흥기난동 대응매뉴얼





환자 권리보장 영역

- 불만을 편하게 말 할 수 있는 환경 조성
- 커튼은 신체 노출 최소화 노력 관련 환자 인식 강화

환자 권리보장 영역 관련 환자 인식 노력



53

고객의 마음

301호에 입원했는데 2틀 정도 지난 시기부터 난방이 잘 안되서 모두 불편한 적이 있지만, 이동식 난방기를 설치 해 주셔서 따뜻하게 입원 생활을 한 듯합니다.

병동, 도수 치료 선생님들, 피부재생치료 선생님들 모두 칭찬합니다. 위 모든 선생님들은 항상 웃음을 잃지 않고 환자들을 너무나 편안하게 치료를 받을 수 있게 해주십니다.

미화부 여사님 늘 깨끗하게 청소해주셔서 감사합니다.

청소 여사님 너무 깨끗하게 하셔서 병실이 항상 깨끗하고 그리고 친절하십니다.

100점 만점에 100점 더 높은 점수가 있다면 무한 점수를 드리고 싶습니다. 한강성심병원을 만난 건 저희 가족에게 크나큰 행운이었습니다.

54

2025년 환자경험평가 추진활동

환자경험만족위원회 분기별(4회/년) 회의 진행

- CS 리더 선발 및 교육
- 존중문화 캠페인
- 친절직원 포상
- 중점관리항목 설정
- 월별 실천릴레이
- 월별 CS 교육

2025년 CS리더 교육

일 시 2025. 3. 12(수) 2:30pm

장 소 도현연구센터 4층 도현관

대 상 각 부서 CS 리더

- 교육내용**
1. 부서별 CS 목표와 세부실천항목 발표
 2. 부서별 감동의 칭찬카드 선정
 3. 칭찬카드 우수사례 발표
 4. CS 고객감동 실천릴레이 퀴즈대회
 5. IB-Care 환자응대 교육

한림대학교한강성심병원 환자경험만족위원회

「2025년 CS 리더 교육」 결과 보고

■ 환자경험만족 위원회에서 CS 마인드 확산과 긍정적인 행북한 고객경험병원 활성화를 위하여 부서별 CS리더를 대상으로 CS 리더 교육을 실시함
- 2025. 3. 12(목) 2:30pm(도현관)





전사적 인권존중 캠페인 실시 (존중과 배려)

환자인권보호 캠페인



한림대학교한강성심병원은
환자의 인권을
존중하고
안전한 진료환경을
조성합니다.

"사람을 먼저, 존중을 기본으로"

한림대학교한강성심병원

(유형#2)

인 권 존 중 서 약 서

본인은 귀 기관의 근무하는 직원으로서, 환자의 인권을 존중하고 안전한 진료환경 조성을 위해 다음 사항을 준수할 것을 약속합니다.

- 다 -

- 1. 환자의 존엄성과 인권 보호**
 - 환자의 신체적, 정신적 건강을 최우선으로 하며, 모든 환자를 존중하고 차별 없이 대우하겠습니다.
 - 환자의 개인정보 및 진료 정보를 철저히 보호하고, 무단으로 유출하지 않겠습니다.
- 2. 안전한 진료환경 조성**
 - 의료사고 예방을 위해 안전 절차를 준수하고, 필요한 교육과 훈련을 성실히 이수하겠습니다.
 - 위급 상황 발생 시 신속하고 적절한 조치를 취하여 환자의 생명을 보호하겠습니다.
- 3. 산모, 어린이, 노약자에 대한 배려**
 - 신체적, 정신적으로 취약한 환자(산모, 어린이, 노약자 등)를 배려하고, 이들의 안전과 편의를 최우선으로 고려하겠습니다.
 - 의료적 돌봄이 필요한 아동에게 친절하고 따뜻한 태도로 응대하며, 보호자의 입장에서 생각하고 행동하겠습니다.
- 4. 폭력 및 학대 예방**
 - 환자와 직원 간 신체적, 언어적 폭력을 배제하고, 환자 보호를 위한 윤리적 기준을 준수하겠습니다.
 - 학대나 부당한 대우가 의심될 경우 즉시 보고하고 적절한 조치를 취하겠습니다.
- 5. 전문성과 책임의식 함양**
 - 병원의 임원으로서 의료 전문성을 지속적으로 향상시켜, 환자의 건강과 회복을 위해 최선을 다하겠습니다.
 - 의료 윤리를 준수하고, 동료와 협력하여 환자 중심의 의료 서비스를 제공하겠습니다.

본인은 위 사항을 성실히 준수할 것을 서약하며, 이를 위반할 경우 이에 따른 책임을 감수할 것임을 서약으로 확인합니다.

2025년 4월 7일
위 서약인 : 
한림대학교한강성심병원 귀하

57

정기적인 수위(안내) CS교육 및 소통 : 매월 1,2번째 주 수요일 07:50~08:20



58

[illegible]

환자경험자체조사 목표 상향 관리 (90점 → 95점)

주세션 : ● 이틀경근 ○ 선행 ○ 로그 ○ 치수 ○ 거름제곱 ○ 미표기
 목표값 : 95 퍼센트 이상

● 선행 ○ 바

○ 행동발 (≥ 95점 미만 표시)

구분	1월		2월		3월		4월		5월		6월		7월		8월		9월		10월		11월		12월	
	당월	전월	당월	전월	당월	전월	당월	전월	당월	전월	당월	전월	당월	전월	당월	전월	당월	전월	당월	전월	당월	전월		
행동발	98.4	99.9	99.3A	99.4	98.7A	98.2	98.0	99.5	100A	99.7														
간호부 행위	간호부 행위	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	간호부 행위	100	100	100	100	100	100	100	100A	97.6	100A	96.3												
	간호부 행위	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100A	96.3												
	간호부 행위	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
	간호부 행위	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
간호부 행위	간호부 행위	100	100	100	100	100A	96.3	100A	97.6	100A	96.3													
	간호부 행위	97.2	100	100	100	100A	96.3	100A	95.2	100A	96.3													
	간호부 행위	96.4	100	100	100	95.4A	92.6	95.4	95.2	100A	96.3													
	간호부 행위	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100A	96.3												
	간호부 행위	97.2	100	100	100	100	100	100	100	100A	97.6	100A	97.6											
간호부 행위	간호부 행위	96.4	100	100	100	100A	96.3	95.9	97.6	100A	97.6													
	간호부 행위	97.2	100	100	100	100A	97.6	95.9	100	100	100A	97.6												
	간호부 행위	97.2	100	100	100	100A	97.6	95.9	100	100	100A	97.6												
	간호부 행위	97.2	100	100	100	100A	97.6	95.9	100	100	100A	97.6												
	간호부 행위	100	100	100	100	100	100	97.2	97.6	100A	96.9													
간호부 행위	간호부 행위	100	100	100A	95.3	100A	96.3	100	100	100	100A	97.6												
	간호부 행위	100	100	100A	95.3	95.4	100	100	100	100	100A	96.3												

간호부 목표 : 100점

간호부
행위

간호부
행위



외래 환자경험자체조사 반영 대비 분기별 모니터링



○ 의사별 (※ 90점 미만 표시)

구분	종합 만족도	예약 접수	간호사 영역	의사 영역	직 원	병원 환경	환자관리 보장	전반적 평가	
의사 영역	97.1	92.6	97.8	98.6	98.9	96.7	96.8	98.2	
	94.9	86.0	93.6	97.3	97.3	94.5	97.1	98.8	
	99.0	100	100	100	100	93.3	100	100	
	95.3	99.1	95.3	95.6	92.9	95.8	92.7	96.0	
	93.8	85.2	97.8	91.8	100	97.8	91.7	92.0	
	99.7	100	100	100	100	98.3	99.3	100	
	99.2	100	100	100	100	97.3	98.0	98.8	
	98.8	100	99.2	100	97.5	96.6	100	98.5	
	91.3	72.5	95.3	95.3	95.3	92.1	91.7	97.1	
	93.0	89.9	93.4	93.4	93.4	93.4	93.2	94.5	
병원 환경	98.1	100	100	98.7	96.5	95.4	97.3	98.7	
	94.3	83.4	97.4	96.1	95.2	95.5	95.4	97.1	
	97.4	100	100	95.1	96.7	91.2	100	99.0	
	96.1	91.8	98.4	98.8	96.8	94.2	95.5	97.3	
	95.5	77.9	97.4	98.6	100	96.8	98.4	99.1	
	96.4	89.6	98.5	98.9	97.2	96.5	96.2	97.6	
	환자 관리 보장	97.4	100	100	95.1	96.7	91.2	100	99.0
		96.1	91.8	98.4	98.8	96.8	94.2	95.5	97.3
		95.5	77.9	97.4	98.6	100	96.8	98.4	99.1
		96.4	89.6	98.5	98.9	97.2	96.5	96.2	97.6
전반적 평가		97.4	100	100	95.1	96.7	91.2	100	99.0
		96.1	91.8	98.4	98.8	96.8	94.2	95.5	97.3
		95.5	77.9	97.4	98.6	100	96.8	98.4	99.1
		96.4	89.6	98.5	98.9	97.2	96.5	96.2	97.6
		97.4	100	100	95.1	96.7	91.2	100	99.0
		96.1	91.8	98.4	98.8	96.8	94.2	95.5	97.3
	95.5	77.9	97.4	98.6	100	96.8	98.4	99.1	
	96.4	89.6	98.5	98.9	97.2	96.5	96.2	97.6	
	97.4	100	100	95.1	96.7	91.2	100	99.0	
	96.1	91.8	98.4	98.8	96.8	94.2	95.5	97.3	

○ 세부지표별 (※ 90점 미만 표시)

구분	25년 1분기	24년 4분기	25년 1분기	24년 4분기	25년 1분기	24년 4분기	25년 1분기	24년 4분기
의사 영역	종합만족도	96.2	96.2	96.7	95.7	96.1	96.4	97.1
	예약 접수	96.9	99.0	100	99.3	97.4	98.4	98.5
	간호사 영역	90.3	95.3	89.8	98.5	99.7	77.8	86.6
	의사 영역	97.5	97.0	99.2	94.5	98.9	99.2	97.8
	직원	96.5	97.0	96.5	94.5	98.6	98.8	97.8
	병원 환경	96.5	97.0	96.8	94.5	99.3	99.2	98.9
	환자 관리 보장	96.8	97.0	96.8	94.5	98.6	98.4	98.9
	전반적 평가	97.5	96.5	97.6	93.9	97.9	98.4	97.8
	예약 접수	96.8	93.0	96.0	95.6	97.5	96.8	98.9
	간호사 영역	96.5	95.0	96.0	94.5	97.5	98.0	98.9
병원 환경	종합만족도	96.2	96.2	96.7	95.7	96.1	96.4	97.1
	예약 접수	96.9	99.0	100	99.3	97.4	98.4	98.5
	간호사 영역	90.3	95.3	89.8	98.5	99.7	77.8	86.6
	의사 영역	97.5	97.0	99.2	94.5	98.9	99.2	97.8
	직원	96.5	97.0	96.5	94.5	98.6	98.8	97.8
	병원 환경	96.5	97.0	96.8	94.5	99.3	99.2	98.9
	환자 관리 보장	96.8	97.0	96.8	94.5	98.6	98.4	98.9
	전반적 평가	97.5	96.5	97.6	93.9	97.9	98.4	97.8
	예약 접수	96.8	93.0	96.0	95.6	97.5	96.8	98.9
	간호사 영역	96.5	95.0	96.0	94.5	97.5	98.0	98.9
환자 관리 보장	종합만족도	96.2	96.2	96.7	95.7	96.1	96.4	97.1
	예약 접수	96.9	99.0	100	99.3	97.4	98.4	98.5
	간호사 영역	90.3	95.3	89.8	98.5	99.7	77.8	86.6
	의사 영역	97.5	97.0	99.2	94.5	98.9	99.2	97.8
	직원	96.5	97.0	96.5	94.5	98.6	98.8	97.8
	병원 환경	96.5	97.0	96.8	94.5	99.3	99.2	98.9
	환자 관리 보장	96.8	97.0	96.8	94.5	98.6	98.4	98.9
	전반적 평가	97.5	96.5	97.6	93.9	97.9	98.4	97.8
	예약 접수	96.8	93.0	96.0	95.6	97.5	96.8	98.9
	간호사 영역	96.5	95.0	96.0	94.5	97.5	98.0	98.9
전반적 평가	종합만족도	96.2	96.2	96.7	95.7	96.1	96.4	97.1
	예약 접수	96.9	99.0	100	99.3	97.4	98.4	98.5
	간호사 영역	90.3	95.3	89.8	98.5	99.7	77.8	86.6
	의사 영역	97.5	97.0	99.2	94.5	98.9	99.2	97.8
	직원	96.5	97.0	96.5	94.5	98.6	98.8	97.8
	병원 환경	96.5	97.0	96.8	94.5	99.3	99.2	98.9
	환자 관리 보장	96.8	97.0	96.8	94.5	98.6	98.4	98.9
	전반적 평가	97.5	96.5	97.6	93.9	97.9	98.4	97.8
	예약 접수	96.8	93.0	96.0	95.6	97.5	96.8	98.9
	간호사 영역	96.5	95.0	96.0	94.5	97.5	98.0	98.9

61

환자경험평가 설문지 변경에 대비한 초기 대응 준비

III. 투약 및 치료과정	VI. 환자권리보장	V. 환자 안전과 병원 환경
※ 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. 매우 그랬다 문 10) 투약이나 검사, 처치 후에 생길 수 있는 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까? 1. 전혀 그렇지 않았다 2. 그렇지 않았다 3. 그랬다 4. 매우 그랬다	문 19) 입원 기간 동안 의료진과 직원에게 궁금한 내용을 말하거나 설명이 부족한 내용을 다시 한 번 물어보기가 쉬웠습니까? 1. 전혀 그렇지 않았다 2. 그렇지 않았다 3. 그랬다 4. 매우 그랬다 0. 해당 없음 (불만이 없었다) 문 20) 검사나 치료 방법의 결정 과정에서 귀하가 가지고 있는 질문이나 의견을 의료진과 직원이 고려해 주었습니까? 1. 전혀 그렇지 않았다 2. 그렇지 않았다 3. 그랬다 4. 매우 그랬다	문 15) 투약, 검사, 수술 등을 시행할 때, 매번 의료진과 직원은 환자 본인확인을 하였습니까? 1. 전혀 그렇지 않았다 2. 그렇지 않았다 3. 그랬다 4. 항상 그랬다 문 16) 낙상 위험 방지와 환자 안전을 위한 시설, 환경(안전손잡이, 실내등과 야간등의 밝기 등)이 있었습니까? 1. 전혀 그렇지 않았다 2. 그렇지 않았다 3. 그랬다 4. 매우 그랬다

건강보험심사평가원 설문지 변경 확정 후
설문지 변경, 전사적 인식개선 행사 및 교육 진행(5-6월)

62

환자경험평가 관련 중요 Tip

환자와 직원의 입장 이해하기

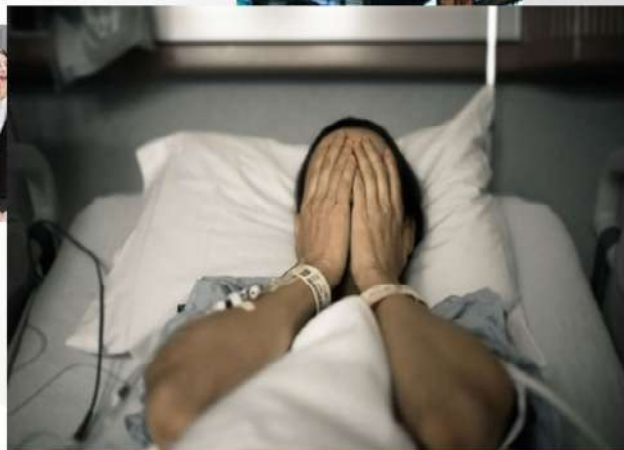
나행복 그녀의 평상시 일상은?

의료환경을 접한 환자



나행복 (여/28세)

사고, 질병 등으로 인한 입원



**내 인생 최악의
비일상 (환자)**



환자와 직원의 입장 이해하기

의료환경에서 일하고 있는 우리



김한강 간호사 (여/26세)
00성심병원 입사



비일상의 생활화
(병원=직장)

65

우리가 하는 서비스 = 전문적인 의료 서비스

환자의 마음과 통하면 된다!!



일반적인 친절 서비스 X



의료(간호) 서비스

66

한강성심병원만의 노하우 1 : 존중과 배려를 기반으로 한 조직문화 (경영진 마인드 주요)

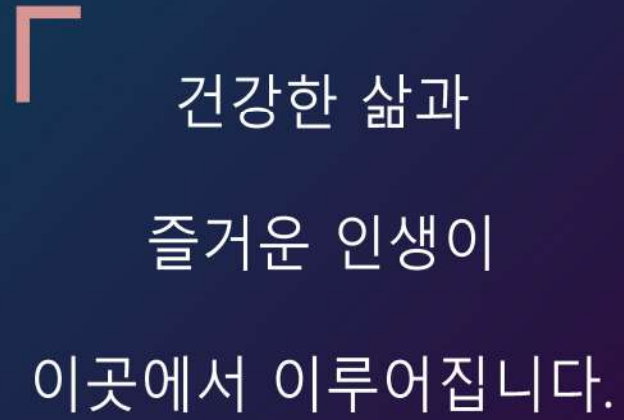


67

한강성심병원만의 노하우 2



68



Memo 