



환자중심성지표

환자경험평가



01 간호사 영역

지표 설명

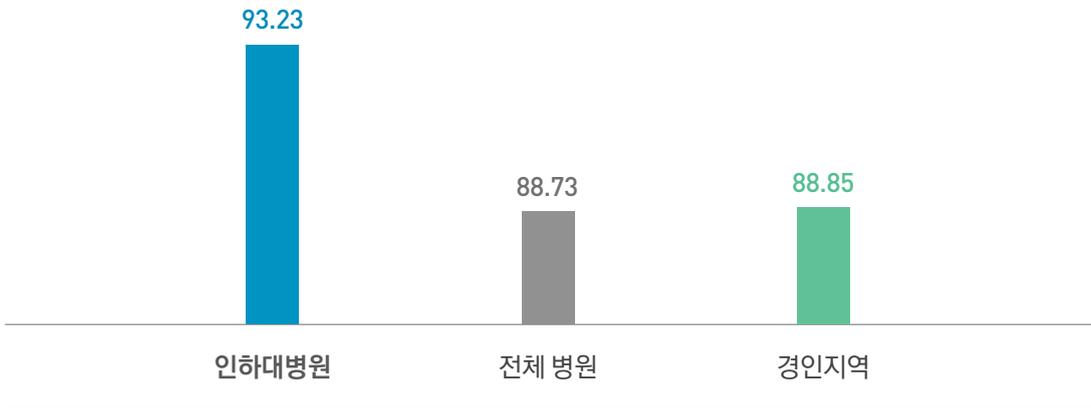
입원 기간 중 간호사의 존중과 예의, 경청, 병원생활 설명, 도움 요구 관련 처리 노력 여부를 평가하는 지표입니다.



지표결과

※ 높을수록 좋음

단위 : 점 (100점 만점)



• 자료출처 : 건강보험심사평가원 2017년 환자경험평가 결과



환자중심 의료서비스를 위한 인하대병원의 노력

1. 존중과 예의 : 인하대병원 간호사는 고객을 존중하고 예의를 갖추어 대합니다.
2. 경청 : 인하대병원 간호사는 고객의 이야기를 주의 깊게 듣습니다.
3. 병원생활 설명 : 인하대병원 간호사는 입원 시 입원생활안내문 제공 후 병원생활에 대해 설명합니다.
4. 도움 요구 관련 처리 노력 : 인하대병원 간호사는 환자가 도움이 필요할 때 해결을 위해 적극적으로 노력합니다.

02 의사 영역

지표 설명

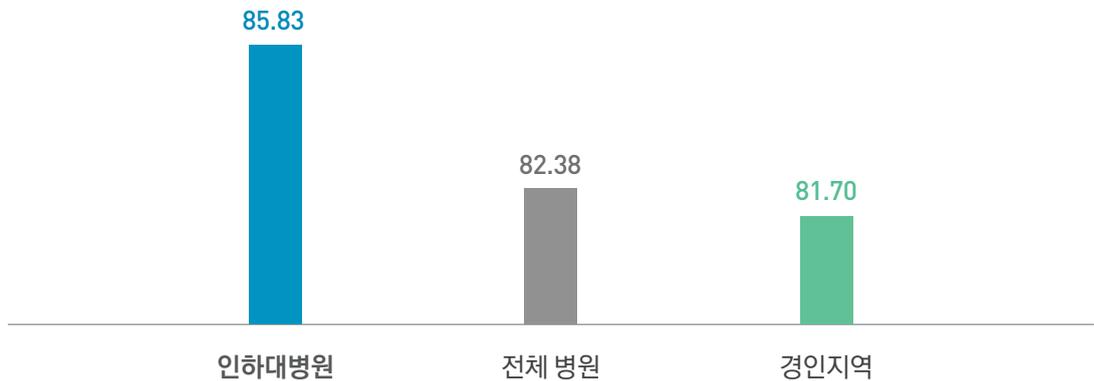
입원 기간 중 의사의 존중과 예의, 경청, 의사와 만나 이야기 할 기회, 회진시간 관련 정보 제공 여부를 평가하는 지표입니다.



지표결과

※ 높을수록 좋음

단위 : 점 (100점 만점)



• 자료출처 : 건강보험심사평가원 2017년 환자경험평가 결과



환자중심 의료서비스를 위한 인하대병원의 노력

1. 존중과 예의 : 인하대병원 의사는 고객을 존중하고 예의를 갖추어 대합니다.
2. 경청 : 인하대병원 의사는 고객의 이야기를 주의 깊게 듣습니다.
3. 의사와 만나 이야기할 기회 : 면담 요청 시 회진·면담 레터, 면담 요청 팸말(정기적 면담 시) 등을 활용하여 적극적으로 면담이 이루어지도록 노력합니다.
4. 회진시간 관련 정보 제공 : 회진시간표 게시, 회진시간표 문자 전송, 입원 후 회진 시작 및 지연·취소 시 문자 전송을 통해 회진 시간 관련 정보를 지속적으로 제공합니다.

03 투약 및 치료과정

지표 설명

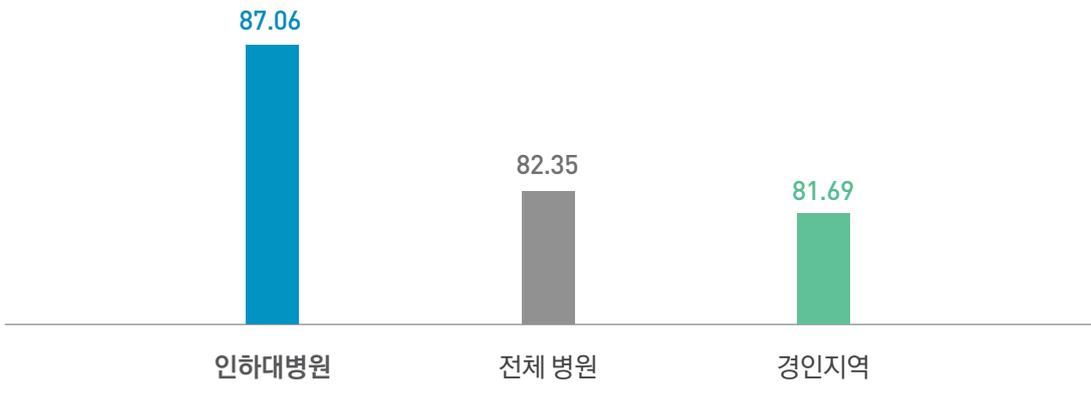
입원 기간 중 투약·검사·처치 관련 이유 및 부작용 설명, 통증 조절 노력, 질환에 대한 위로와 공감, 퇴원 후 주의 사항 및 치료계획 정보 제공 여부를 평가하는 지표입니다.



지표결과

※ 높을수록 좋음

단위 : 점 (100점 만점)



• 자료출처 : 건강보험심사평가원 2017년 환자경험평가 결과



환자중심 의료서비스를 위한 인하대병원의 노력

1. 투약·검사·처치 관련 이유 및 부작용 설명 : 투약·검사·처치가 이루어지기 전 동의서 및 안내문을 제공하여 이유와 부작용을 알기 쉽게 설명하고, 이후에 일어날 수 있는 부작용을 주의 깊게 관찰합니다.
2. 통증 조절 노력 : 환자의 통증이 빠른 시간 내에 해결될 수 있도록 노력합니다.
3. 질환에 대한 위로와 공감 : 의료진은 고객에게 공감하고 따뜻한 위로의 마음을 전합니다.
4. 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공: 퇴원 후에도 안심하고 생활할 수 있도록, 퇴원 후 주의사항과 치료 계획에 대한 안내문을 제공하며 필요한 정보를 알기 쉽게 설명합니다.

04 병원 환경

지표 설명

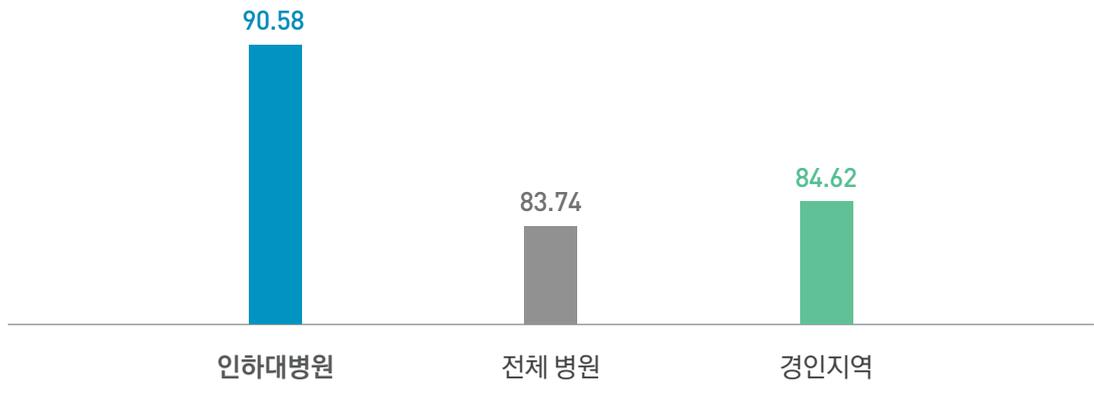
입원 기간 중 깨끗하고 안전한 병원 환경이었는지의 여부를 평가하는 지표입니다.



지표결과

※ 높을수록 좋음

단위 : 점 (100점 만점)



• 자료출처 : 건강보험심사평가원 2017년 환자경험평가 결과



환자중심 의료서비스를 위한 인하대병원의 노력

1. 깨끗한 환경 :

환자의 감염 예방을 위해 청결한 환경이 유지될 수 있도록 항상 노력합니다.

2. 안전한 환경 :

인하대병원은 의료기관 평가 인증을 통하여 우수한 안전 시스템을 구축하였으며, 환자 안전을 최우선의 핵심가치로 삼고 모든 직원이 이를 위해 항상 노력합니다.

05 환자권리 보장

지표 설명

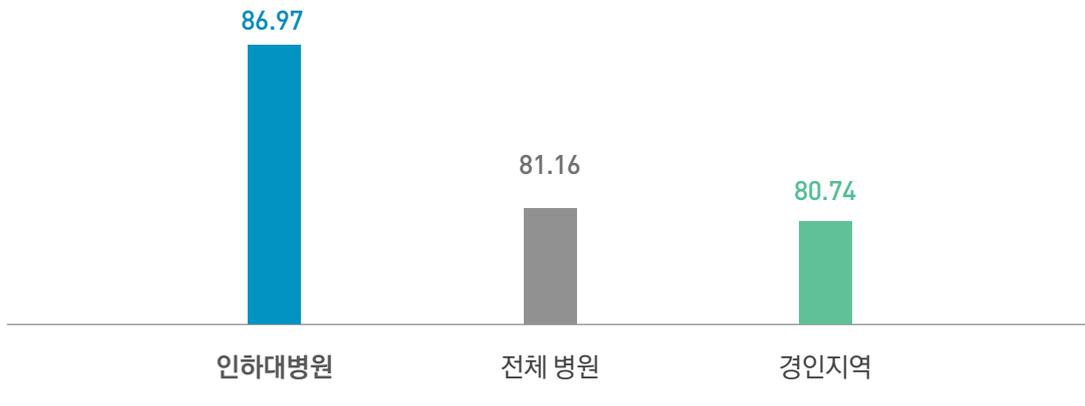
입원 기간 중 공평한 대우, 불만 제기의 용이성, 치료 결정 과정 참여 기회, 신체 노출 등의 상황 시 수치감 관련 배려를 평가하는 지표입니다.



지표결과

※ 높을수록 좋음

단위 : 점 (100점 만점)



• 자료출처 : 건강보험심사평가원 2017년 환자경험평가 결과



환자중심 의료서비스를 위한 인하대병원의 노력

1. 공평한 대우 : 의료진은 모든 환자를 공평하게 대합니다.
2. 불만 제기의 용이성 : 고객 섬김을 최우선으로 여기며, 불만 및 고충이 있는 경우 신속한 해결을 위해 항상 노력합니다.
3. 치료 결정 참여 기회 : 의료진은 환자 스스로 치료 결정 과정에 참여할 수 있도록 권리를 보장합니다.
4. 신체 노출 등 수치감 관련 배려 : 의료진은 치료과정에서 환자가 수치심을 느끼지 않도록 최대한 배려합니다.

06 전반적 평가

지표 설명

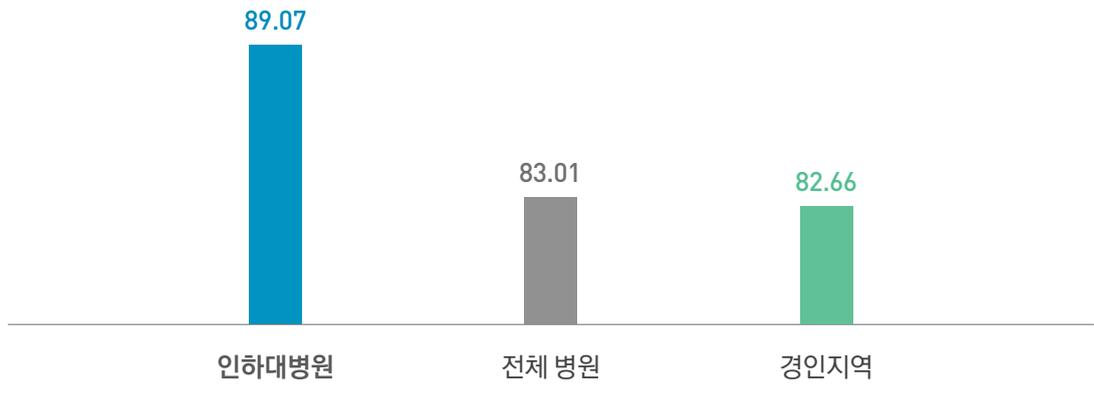
입원경험 종합 평가 및 타인 추천 여부에 대한 평가 지표입니다.



지표결과

※ 높을수록 좋음

단위 : 점 (100점 만점)



• 자료출처 : 건강보험심사평가원 2017년 환자경험평가 결과



환자중심 의료서비스를 위한 인하대병원의 노력

1. 입원경험 종합 평가 :

입원 경험의 전반적인 만족도를 향상시키기 위하여 환자를 존중하고 환자의 선호, 필요, 가치에 상응하는 치료를 제공하며, 임상적 결정과정에서 환자의 권리를 보장합니다.

2. 타인 추천 여부 :

인하대병원에서의 긍정적인 경험을 지속적으로 지지할 수 있도록 고객 유형별 맞춤 의료서비스를 제공하겠습니다.