



환자중심성지표



환자경험평가

‘환자경험평가’는 의료서비스가 환자중심으로 제공 되었는지를 평가하는 것으로 환자와 의료진 간의 의사소통, 투약 및 치료과정 등 입원 시 경험에 대하여 해당 병원을 이용한 환자에게 전화조사하여 확인하는 평가입니다.

보건복지부와 건강보험심사평가원에서는 의료소비자 관점에서의 의료 질 향상을 유도하고 국민에게 안전하고 질 높은 의료서비스를 제공하기 위하여 2017년 처음으로 실시하였습니다.

01 간호사 영역

지표 설명

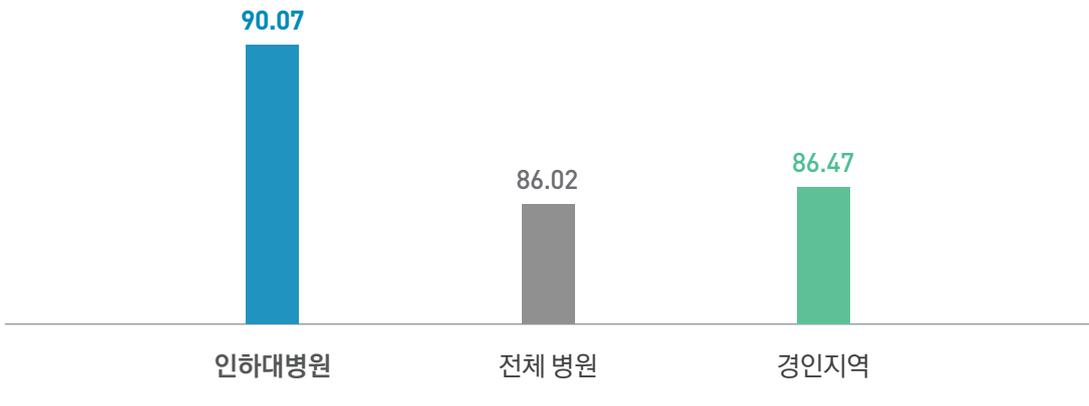
입원 기간 중 간호사의 존중과 예의, 경청, 병원생활 설명, 도움 요구 관련 처리 노력 여부를 평가하는 지표입니다.



지표결과

※ 높을수록 좋음

단위 : 점 (100점 만점)



• 자료출처 : 건강보험심사평가원 2019년 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 「알기 쉬운 인하대병원 병원생활안내문」을 제공하며, 병원생활에 대해 자세히 설명합니다.
4. 도움 요구 관련 처리 노력 : 인하대병원 간호사는 환자가 도움이 필요할 때, 요구사항을 확인 후 적극적으로 해결하기 위해 노력합니다.

02 의사 영역

지표 설명

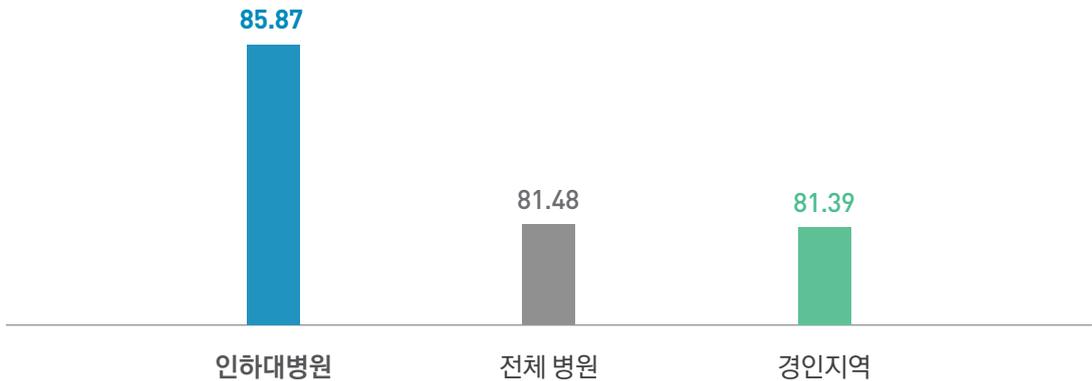
입원 기간 중 의사의 존중과 예의, 경청, 의사와 만나 이야기할 기회, 회진시간 관련 정보 제공 여부를 평가하는 지표입니다.



지표결과

※ 높을수록 좋음

단위 : 점 (100점 만점)



• 자료출처 : 건강보험심사평가원 2019년 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 : 회진·면담레터, 면담요청팻말 등을 활용하여 적극적으로 의사와의 면담이 이루어지도록 노력합니다.
4. 회진시간 관련 정보 제공 : 회진은 '의사와 만나 이야기 할 기회'이므로 궁금한 사항을 꼭 물어볼 수 있어야 합니다. 병동 회진게시판, 인하대병원 고객모바일앱에서 담당 주치의의 회진시간표를 확인할 수 있으며, '회진 알림' 서비스(카카오톡 알림톡 또는 문자)를 통해 관련 정보를 제공받을 수 있습니다.

03 투약 및 치료과정

지표 설명

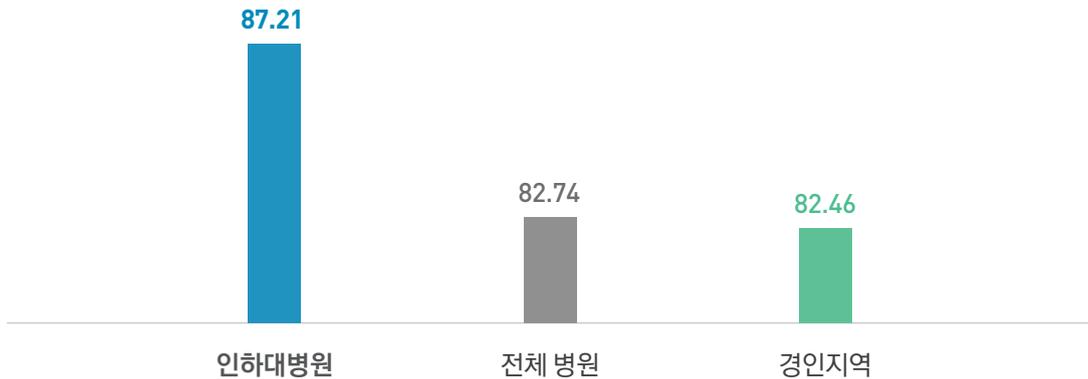
입원 기간 중 투약·검사·처치 관련 이유 및 부작용 설명, 통증 조절 노력, 질환에 대한 위로와 공감, 퇴원 후 주의 사항 및 치료계획 정보 제공 여부를 평가하는 지표입니다.



지표결과

※ 높을수록 좋음

단위 : 점 (100점 만점)



• 자료출처 : 건강보험심사평가원 2019년 환자경험평가 결과



환자중심 의료서비스를 위한 인하대병원의 노력

1. 투약·검사·처치 관련 이유 및 부작용 설명 : 투약·검사·처치가 이루어지기 전에 동의서 및 안내문을 제공하여 이유와 부작용을 알기 쉽게 설명하고, 이후에 일어날 수 있는 부작용을 주의 깊게 관찰합니다.
2. 통증 조절 노력 : 입원 시 통증 관리 방법에 대해 안내하며 근무 시마다 지속적으로 통증 여부를 확인 후, 통증이 있을 때 빠른 시간 내에 해결될 수 있도록 노력합니다.
3. 질환에 대한 위로와 공감 : 인하대병원 의료진은 환자에게 항상 공감하고 따뜻한 위로의 마음을 전하기 위해 노력합니다.
4. 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공 : 퇴원 후에도 안심하고 생활할 수 있도록, 퇴원 후 주의 사항 및 치료계획에 대한 안내문을 제공하며 필요한 정보를 알기 쉽게 설명합니다.

지표 설명

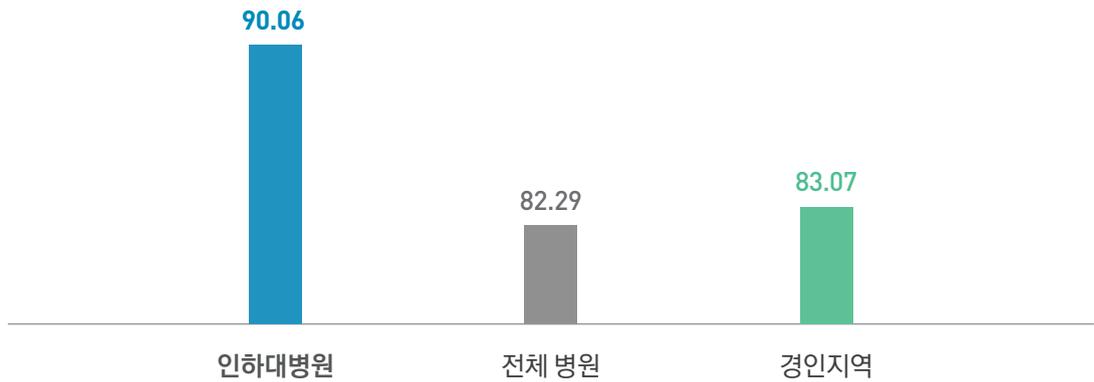
입원 기간 중 깨끗하고 안전한 병원 환경이었는지의 여부를 평가하는 지표입니다.



지표결과

※ 높을수록 좋음

단위 : 점 (100점 만점)



• 자료출처 : 건강보험심사평가원 2019년 환자경험평가 결과



환자중심 의료서비스를 위한 인하대병원의 노력

1. 깨끗한 환경 : 감염으로부터 환자를 보호하기 위해 청결한 환경이 항상 유지될 수 있도록 주기적인 자체 점검 및 청소 상태 모니터링을 시행합니다.
2. 안전한 환경 : 인하대병원은 의료기관 평가 인증을 통하여 우수한 안전 시스템이 구축되어 있으며, 환자안전을 최우선의 가치로 삼고 모든 직원이 이를 위해 항상 노력합니다.

05 환자권리 보장

지표 설명

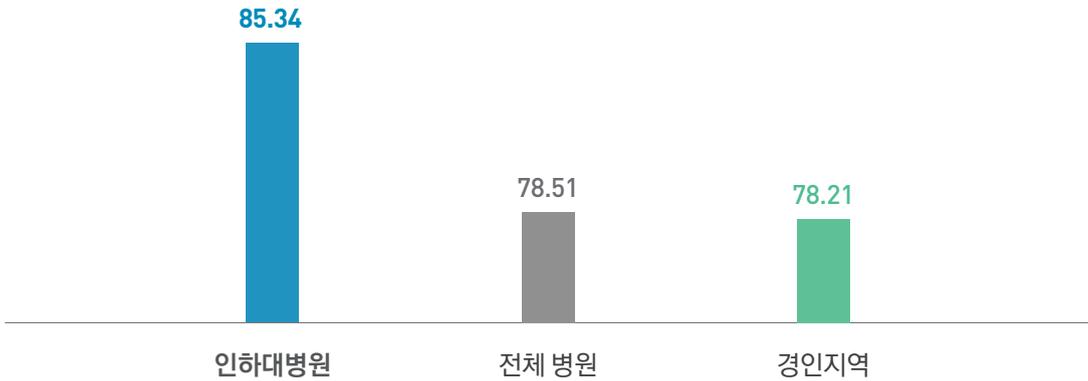
입원 기간 중 공평한 대우, 불만 제기의 용이성, 치료 결정 과정 참여 기회, 신체 노출 등의 상황 시 수치감 관련 배려를 평가하는 지표입니다.



지표결과

※ 높을수록 좋음

단위 : 점 (100점 만점)



• 자료출처 : 건강보험심사평가원 2019년 환자경험평가 결과



환자중심 의료서비스를 위한 인하대병원의 노력

1. 공평한 대우 : 인하대병원 의료진은 모든 환자를 차별없이 공평하게 대합니다.
2. 불만 제기의 용이성 : 입원 기간 동안 불편한 사항 없이 쾌유하실 수 있도록, 인하대병원 의료진은 진심 어린 마음으로 귀 기울이고 있습니다. 「고객의 소리 카드」 「유선 및 대면 상담」을 통하여 불만 및 고충사항을 신속하게 해결해드리기 위해 항상 노력합니다.
3. 치료 결정과정 참여 기회 : 의료진은 수술·시술·검사·처치 등 모든 치료과정에서 환자 스스로 결정하고 참여할 수 있도록 동의서 설명, 궁금한 사항 확인 등을 통하여 환자의 권리를 보장합니다.
4. 신체 노출 등 수치감 관련 배려 : 의료진은 치료과정에서 신체 노출 등으로 환자가 수치심을 느끼지 않도록 실천사항을 숙지하고, 배려하며 행동합니다.

06 전반적 평가

지표 설명

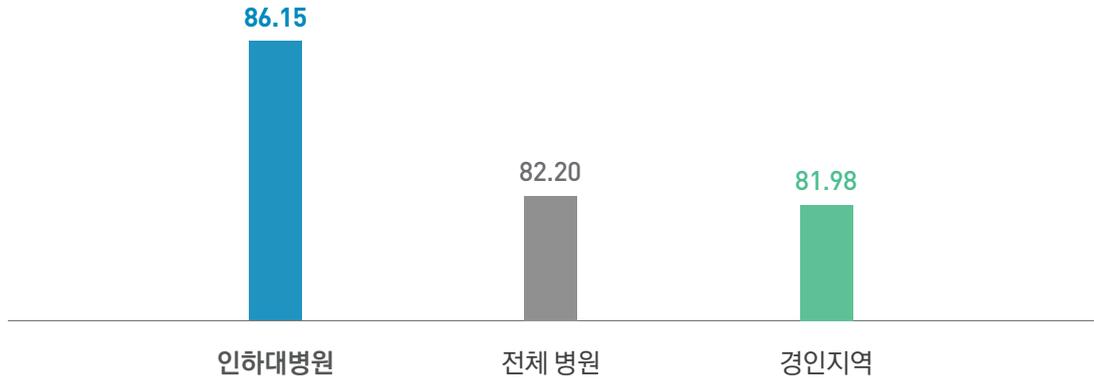
입원경험 종합 평가 및 타인 추천 여부에 대한 평가 지표입니다.



지표결과

※ 높을수록 좋음

단위 : 점 (100점 만점)



• 자료출처 : 건강보험심사평가원 2019년 환자경험평가 결과



환자중심 의료서비스를 위한 인하대병원의 노력

1. 입원경험 종합 평가 : 입원 기간 동안 항상 좋은 경험을 위하여 내 가족과 같이 환자를 존중하고 환자의 선호, 필요, 가치에 상응하는 치료를 제공하며, 치료결정과정에서 환자의 권리를 보장합니다.
2. 타인 추천 여부 : 환자중심성 문화 확립과 의료의 질 향상을 통하여 인하대병원에서의 긍정적인 경험이 지속될 수 있도록 환자 유형별 맞춤 의료서비스를 제공할 예정입니다.