

영국의 환자경험평가조사

환자경험평가조사는 환자가 의료서비스를 제공 받은 동안 의료서비스의 질과 제공절차 전반에 걸친 만족도를 평가하는 조사이다(신정우 외, 2017). 환자경험평가조사의 주요 목적은 조사 결과를 통해 정부와 병원이 보다 나은 의료서비스를 환자에게 제공하고, 이는 결국 의료 질 향상과 의료비용 감소에도 영향을 미칠 것이라는 전제에서 출발한다(Silva, 2013). 우리나라는 2017년 건강보험심사평가원의 주도하에 처음으로 환자경험평가가 시행된 바 있다. 그러나 이미 시행된 지 10년 이상 되어 확고히 자리 잡은 영국, 미국, 네덜란드 등 해외 환자경험평가조사 사례를 감안한다면 우리나라 환자경험평가조사는 아직 보완되어야 할 부분이 많을 것으로 판단된다.

영국은 환자경험평가조사(Adult Inpatient Survey)를 최초로 도입한 국가로 2004년부터 매년 입원환자를 대상으로 해당 조사¹⁾를 시행하고 있다. 실제로 해외 여러 국가들이 영국의 환자경험평가조사를 계기로 각국의 보건의료 실정에 맞는 환자경험평가조사를 시행하고 있으며, 여러 논문을 통해 영국의 환자경험평가조사와 의료서비스 질과의 관계를 보고하고 있다(DeCourcy, West, Barron,

박 지 은

前)의료정책연구소 연구원
eugeneje@naver.com



2012). 이에 본 원고는 영국 환자경험평가조사의 시행배경, 조사절차, 결과배포 등 전반에 걸친 내용을 소개하고자 한다.

1. 영국 환자경험평가조사 시행 배경

환자경험평가조사에 대한 개념은 1997년 발간한 백서 ‘신 NHS 계획: 현대적이고 신뢰할 수 있는 NHS(The New NHS: Modern, Dependable)’에서 처음으로 소개되었다. 상기 백서는 영국 국가보건서비스제도(National Health Service, 이하 NHS)의 주요 관리운영방식이 성과평가체계(Performance Assessment Framework, 이하 PAF)로 전환됨에 있어 주요한 영향을 미친 보고서로, PAF는 6개의 성과측정영역을 설정하고 있다. 환자설문조사는 성과측정영역의 일환으로, 성과측정영역에는 건강증진(health improvement), 접

1) 영국환자경험평가조사가 처음으로 시행된 것은 2001년도이나 2004년부터 매해 주기적으로 환자경험평가조사를 시행함.

근성(fair access), 효과적인 전달체계(effective delivery), 효율성(efficiency), 환자 및 의료공급자 설문조사(patient/carer experience), 건강결과(health outcomes)가 포함된다. 영국 정부는 환자설문조사를 통해 얻은 결과가 영국의 의료서비스를 평가함에 있어 체계적인 증거로 유용하게 활용될 뿐 아니라, 지역 간 의료서비스 이용 분석과 시계열 분석에도 도움이 될 것이라고 주장했다(Department of Health, 1998).

2. 영국 환자경험평가조사 대상 선정기준 및 항목

환자경험평가조사의 대상자는 최소 1일 이상 병원에 입원한 16세 이상의 환자가 그 대상이 될 수 있지만, 환자가 산부인과 혹은 정신건강의학과 병동에 입원한 경우는 제외된다. 병원은 2차 의료 공급자(NHS acute)와 NHS 재단트러스트(NHS foundation trust)에 한하며 2017년에는 총 148개의 병원이 환자경험평가조사에 참여했다. 각 병원은 2017년 7월 31일 이전에 퇴원한 환자²⁾ 중 1,250명을 대상으로 우편조사를 시행했고 총 183,692명의 환자 중 41%(72,778명)가 조사에 응했다. 이어 2017년 8

월부터 2018년 1월까지의 관계자가 각 병원에 방문하여 현장조사를 실시했다(표1).

2017년 기준으로 환자는 총 19개의 문항³⁾에 응답해야하고, 각 문항은 문항의 성격에 따라 분류된다. 문항은 매해 조금씩 수정되고 있으나, 분류항목은 변동 없이 5가지 영역으로 구성된다. 5가지 영역에는 접근성 및 대기시간(Access and waiting), 안전성, 고품질의 의료서비스, 조정진료 제공(Safe, high quality, coordinated care), 다양한 의료정보 및 선택기회 제공(Better information, more choice), 긴밀한 유대관계 형성(Building closer relationships), 청결하고 안락한 환경제공(Clean, comfortable, friendly place to be)으로 구성된다. 각 문항의 점수 범위는 0점~100점으로 문항에 따라 점수 산정 기준이 상이하다. 점수는 환자의 만족도가 높을수록 높게 산정된다(표2).

3. 환자경험평가조사 결과

환자경험평가조사에 대한 결과는 각 병원별 웹사이트를 통해 정확한 점수를 확인할 수 있으며, 영국 정부는 총 3개의 보고서[NHS 보고서 2편, 한 개

표 1. 환자경험평가조사 선정기준

구분	선정기준
응답자	- 최소 1일 이상 병원에 입원한 16세 이상 환자 - 단, 산부인과 및 정신건강의학과 병동에 입원한 환자는 제외
병원	2차 의료 공급자(NHS acute) 및 NHS 재단트러스트(NHS foundation trust)
조사방법	우편조사(설문지 발송)
	현장조사

자료: NHS England Analytical Team. Statistical bulletin: Overall Patient Experience Scores-2017 Adult Inpatient Survey. NHS England. 13 June 2018.

2) 병원 중 퇴원한 환자 수가 1,250명에 못 미친 경우는 전체 환자를 대상으로 조사를 진행함

3) 실제 환자가 받는 설문지에는 19개의 문항 이외에도 환자의 개인특성(성별, 나이, 인종, 종교, 성적지향)에 대한 문항이 포함됨

표 2. 조사항목당 문항내용(2017년 기준)

분류항목	문항	점수
접근성 및 대기시간 (Access and waiting)	1. 병원 방문진료를 위한 대기시간에 만족하십니까? (How do you feel about the length of time you were on the waiting list before your admission to hospital?)	1=100 2=50 3=0
	2. 병원에 의해 내원일이 변경된 경험이 있습니까? (Was your admission date changed by the hospital?)	1=100 1=67 3=33 4=0
	3. 병원 도착 후 병실배정을 받기까지의 시간에 만족하십니까? (From the time you arrived at the hospital did you feel that you had to wait a long time to get to a bed on a ward?)	1=0 2=50 3=100
안전성, 고품질의 의료서비스, 조정진료 제공 (Safe, high quality, coordinated care)	1. 병원 스태프들의 정보가 불일치한 적이 있습니까? (Sometimes in a hospital, a member of staff will say one thing and another will say something quite different. Did this happen to you?)	1=0 2=50 3=10
	2. 병원을 퇴원한날, 퇴원이 지연된 적이 있습니까? (On the day you left hospital, was your discharge delayed for any reason?)	1=주요원인 참고 2=100
	2-1. 퇴원 지연의 주요원인은 무엇입니까? (What was the MAIN reason for the delay?)	주요원인: 1=0 2=0 3=0 4=M
다양한 의료정보 및 선택기회 제공 (Better information, more choice)	1. 치료선택 및 돌봄에 있어 본인의 의사가 충분히 반영되었다고 생각하십니까? (Were you involved as much as you wanted to be in decisions about your care and treatment?)	1=100 2=50 3=0
	2. 병원 스태프가 퇴원 시 처방받은 약의 효능을 이해하기 쉽게 설명했습니까? (Did a member of staff explain the purpose of the medicines you were to take at home in a way you could understand?)	1=100 2=50 3=0 4=M 5=M
	3. 병원 스태프가 집에서 복용할 약의 부작용에 대해 설명했습니까? (Did a member of staff tell you about medication side effects to watch for when you went home?)	1=100 2=50 3=0 4=M
긴밀한 유대관계 형성 (Building closer relationships)	1. 의사에게 어떤 문제에 대해 질문했을 때, 이해할만한 답변을 받았다고 생각하십니까? (When you had important questions to ask a doctor, did you get answers that you could understand?)	1=100 2=50 3=0 4=M
	2. 의사가 말할 때 당신이 앞에 없었던 것처럼 얘기한적 있습니까? (Did doctors talk in front of you as if you weren't there?)	1=0 2=50 3=100
	3. 간호사에게 어떤 문제에 대해 질문했을 때, 이해할만한 답변을 받았다고 생각하십니까? (When you had important questions to ask a nurse, did you get answers that you could understand?)	1=100 2=50 3=0 4=M
	4. 간호사가 말할 때 당신이 앞에 없었던 것처럼 얘기한적 있습니까? (Did nurses talk in front of you as if you weren't there?)	1=0 2=50 3=100
청결하고 안락한 환경제공 (Clean, comfortable,	1. 저녁에 다른 입원환자의 소음으로 방해받은 경험이 있습니까? (Were you ever bothered by noise at night from other patients?)	1=0 2=100
	2. 저녁에 병원 스태프의 소음으로 방해받은 경험이 있습니까? (Were you ever bothered by noise at night from hospital staff?)	1=0 2=100

해외의료정책 동향

분류항목	문항	점수
friendly place to be)	3. 병실 및 병동의 청결도에 만족하십니까? (In your opinion, how clean was the hospital room or ward that you were in?)	1=100 2=67 3=33 4=0
	4. 병원급식에 만족하십니까? (How would you rate the hospital food?)	1=100 2=67 3=33 4=0 5=M
	5. 치료나 검사 시 본인의 사생활을 충분히 보장받았다고 판단하십니까? (Were you given enough privacy when being examined or treated?)	1=100 2=50 3=0
	6. 병원スタッフが 본인의 통증을 통제하기 위해 최선을 다해 노력했다고 생각하십니까? (Do you think the hospital staff did everything they could to help control your pain?)	1=100 2=50 3=0
	7. 병원에 입원한 동안 본인이 존중받았다고 생각하십니까? (Overall, did you feel you were treated with respect and dignity while you were in the hospital?)	1=100 2=50 3=0

자료: NHS England Analytical Team. NHS England. 13 June 2018.

주: 점수가 높을수록 만족도가 높은 결과 값을 의미하며, M은 질문에 대한 정확한 답변의 부재를 뜻하므로 M에 대한 점수를 부과하지 않음

의 서비스품질관리위원회(Care Quality Commission, 이하 CQC) 보고서 1편 발간을 통해 환자경험평가 조사 전반에 걸친 내용을 공개하고 있다. NHS는 각 문항에 대한 응답률 및 응답 분포도 등의 기본 정보를 확인할 수 있는 ‘환자경험평가조사 보고서 (Adult Inpatient Survey)’와 환자경험평가조사 결과를 바탕으로 분류항목을 구분하고 각 문항에 대한 점수를 산정한 ‘환자경험평가 점수 보고서 (Overall Patient Experience Scores)’를 발간한다. 앞서 제시된 [표 2]의 내용의 경우 환자경험평가 점수 보고서의 결과에 해당하며 상기 보고서는 분류항목별 시계열 분석을 통해 입원환자의 만족도 경향분석 결과 또한 포함하고 있다.

CQC는 미국 보건의료 규제기관으로써 NHS 보고서와 같은 날 ‘환자경험평가조사 보고서(Adult inpatient survey: Statistical release)’를 발표하는 것이 특징이다. 상기 보고서는 환자경험평가

조사 보고서의 내용과 비슷하나 단순 기본정보를 나열한 환자경험평가조사 보고서와 달리 각 문항에 따라 보다 심층적인 통계 분석을 진행하는 것이 특징이다. 또한 CQC는 이를 통해 환자경험평가조사와 같은 조사 프로그램을 감독하고 발전시키는 역할을 담당하며 조사결과의 가치 향상을 위한 응답률, 데이터 품질 및 안전성(robustness) 관리에 주안을 두고 있다.

환자경험평가조사 결과는 보건의료제도의 주체에 따라 다양하게 활용되고 있다. 국민의 경우 CQC 웹사이트의 정보를 참고하여 어떤 의료기관에서 의료서비스를 받을지 결정할 수 있고, 의료인(NHS trust)의 경우 조사결과를 통해 국민의 의료서비스에 대한 기대를 이해하고 의료서비스 질을 향상하는데 참고할 수 있다. 또한 규제기구인 CQC는 결과에 따라 의료기관 등급화의 근거자료로 사용하며, 정부는 결과를 통해 국가 전체 또는 지역별 의료서

비스 이용 경험을 파악할 수 있다(신정우 외, 2017).

4. 시사점

영국은 환자경험평가조사를 최초로 시행한 국가로 2001년을 시작으로 2004년부터는 매해 환자경험평가조사를 시행하고 있다. 1년 동안 병원에 1일 이상 입원한 16세 이상의 환자는 조사대상자로 선정될 수 있고, 조사대상 병원은 매해 새로이 발표된다. 조사문항은 매년 상이하나 2017년에는 총 19 문항으로 구성된 설문지를 환자에게 우편으로 발송했으며, 이 결과는 주제에 따라 총 6개의 문항으로 분류된다. 각 문항에 따른 점수는 문항의 내용에 따라 각기 다른 산정 방식이 적용되며 문항별 최소 0점에서 최대 100점의 점수가 매겨진다.

환자는 각 병원의 환자평가 점수를 CQC 웹사이트를 통해 확인할 수 있고, 정부는 총 3개의 보고서(NHS 보고서 2편, CQC 보고서 1편)를 발간 및 배포하여 환자경험평가조사에 대한 내용을 외부에 공개하는 것을 원칙으로 하고 있다. 또한 보건 의료 규제기관인 CQC는 환자경험평가조사 프로그램을 감독하고 발전시키는 역할을 담당하고 있어 환자경

험평가조사의 지속적인 관리개발이 이루어지고 있는 것이 특징이다. 그러나 일각에서는 환자경험평가조사 결과가 환자 개인이 느낀 의료서비스에 대한 주관적인 견해인데 이를 객관화된 지수로 변환시키는 것이 과연 타당한가에 대한 근본적인 문제를 제기하고 있다. 또한 환자경험평가조사 시행 후 의료인이 환자를 대함에 있어 양질의 의료서비스를 제공하는데 초점을 두는 것이 아닌 좋은 평점을 받기 위한 하나의 수단으로서 인식할 수도 있다는 우려의 목소리가 있다.

우리나라는 2017년 환자경험평가조사를 처음으로 시행했다. 다시 말해 국내 환자경험평가조사는 시행 초창기로 아직까지 체계적인 시행여부를 판단하기 어려울 뿐 아니라 사실상 이를 논하기 이른 시점이기도 하다. 영국의 환자경험평가조사 사례를 살펴봤을 때 우리나라 환자경험평가조사가 자리 잡기 위해서는 지속적인 문항 및 점수 산정방식의 개발 그리고 환자경험평가조사의 관리개발 체계 구축 등이 뒷받침 되어야 할 것이며, 제기되고 있는 환자경험평가조사에 대한 우려들을 해결하기 위해 노력해야 할 것이다.

참고문헌

- [1] 신정우 외. 2017년도 의료서비스경험조사. 한국보건사회연구원. 2017.12.
- [2] Anna DeCourcy, Elizabeth West, David Barron, The National Adult Inpatient Survey conducted in the English National Health Service from 2002 to 2009: how have the data been used and what do we know as a result?, BMC Health Services Research. 2012;12:71.
- [3] Debra de Silva. Evidence Scan: Measuring Patient Experience. The Health Foundation. June 2013.
- [4] Department of Health. The new NHS Modern and Dependable: A National Framework for Assessing Performance. 1998.
- [5] NHS England Analytical Team. Statistical bulletin: Overall Patient Experience Scores-2017 Adult Inpatient Survey. NHS England. 13 June 2018.