

1. 「2018 의료서비스경험조사」 개요
2. OECD 국가의 의료서비스경험조사

1

「2018 의료서비스경험조사」 개요

- (조사목적) 전국 규모의 조사를 통해 국내 의료기관들의 의료서비스와 보건 의료제도에 대한 국민의 인식을 확인하고, 국민 중심의 보건의료체계 구상을 위한 기초자료 생산
- (조사대상 및 규모) 전국 6,000 가구의 만 15세 이상 가구원 (1만3305명)
- (표본설계) 2016년 인구주택총조사 일반조사구 중 보통조사구와 아파트 조사구를 표본추출틀로 활용, 17개 시도 및 동·읍면 지역을 고려한 26개 층으로 층화 후 표본조사구 및 표본가구 집락추출
- (조사기간) 2018년 8월 1일 ~ 9월 30일
- (조사방법) 조사원에 의한 면접조사(필요 시 자기기입식 병행)
- (조사항목) 의료서비스 이용 경험, 보건의료제도 인식, 건강 수준, 비용부담 인지, 건강검진 경험, 개인 관련 사항, 가구 특성 등 총 7개 영역, 113개 문항

영역		문항	문항수
I. 의료서비스 이용 경험		본인/대리인이 작성 여부, 입원/외래 경험 여부	2
	I-1. 외래 서비스	방문 시기, 의료기관 유형, 상용 의료기관 여부, 의료기관명, 치료 질병, 선택 이유, 외래서비스 경험 (의사 서비스, 간호사 서비스, 의료기관 이용 전반, 안전), 대기기간, 치료만족도, 전반적 만족도	29
	I-2. 입원 서비스	입원 시기 및 기간, 의료기관 유형, 의료기관명, 입원 사유, 선택 이유, 입원서비스 경험 (의사 서비스, 간호사 서비스, 의료기관 이용 전반, 안전), 대기기간, 입원 경로, 입·퇴원 병상, 치료만족도, 전반적 만족도, 간병서비스 경험	44
II. 보건의료제도인식	인지도, 신뢰, 만족, 변화 필요, 소식 경로	13	
III. 건강 수준	주관적 건강, 객관적 건강	2	
IV. 비용부담 인지	방문(진료) 포기, 치료 포기, 검사 포기, 의약품 처방 포기, 의약품 구매 포기	5	
V. 건강검진 경험	건강검진 경험 여부, 검진 유형, 비용 부담, 불편함, 전반적 만족도	8	
VI. 개인 관련 사항	성, 연령, 교육수준, 직업, 의료보장유형	6	
VII. 가구 특성 (가구주만 응답)	가구 월평균 소득, 심층조사 선별문항(응급실/중환자실, 출산, 암)	4	

국가명	환자경험조사 현황
호주	- 다목적가구조사(Multipurpose Household Survey, MPHS)중 하나로 조사 실시
벨기에	- 5년마다 실시되는 건강면접조사(Health Interview Survey)에서 산출
캐나다	- 캐나다 환자경험조사의 입원조사는 급성기 병원 환자들의 경험을 조사함 - 캐나다 지역사회건강조사는 2년마다 조사되며, 2015년에 환자경험설문이 추가되었음
프랑스	- 1989년부터 2년마다 조사하는 Enquête santé et protection social (ESPS)에서 2010년 OECD가 제안한 설문 문항을 포함함. 2015년 이후 입원환자경험, 2016년부터 외래치료의 환자경험 측정을 위해 확대됨
독일	- 환자경험조사는 the Robert Koch Institute (RKI)에서 수행되었지만 정기적으로 수행되지는 않음
아이슬란드	- 2009년 건강과 웰빙 추적조사에서 OECD가 제안한 설문문항을 포함함
이스라엘	- 총 7가지 영역(노인의학, 정신의학, 응급, 일차의료, 재활, 외래 등)에서 환자의 경험을 조사함
이탈리아	- 건강면접조사(Health conditions and use of Medical services)에서 산출
일본	- 국가 환자경험조사에서 1996년 이후 3년마다 외래환자와 입원환자를 대상으로 데이터를 수집 중임 - 가구건강조사(Household Health Survey)에서는 OECD가 제안한 설문문항을 포함함
룩셈부르크	- OECD가 제안한 설문문항으로 2011년 전국 가구조사에서 실시하였음
네덜란드	- 다양한 진료환경 및 질환의 환자들에게 조사(소비자 질 지표 차원)를 실시함 - 예방, 급성기, 만성기, 사회적 돌봄, 완화치료 영역에서 환자경험조사를 수행함
뉴질랜드	- 전국 기반조사로 2011년부터 매년 수행 중이며, 이 조사에서 환자 경험 지표가 산출됨 - 입원 경험조사는 2014년, 일차의료 경험조사는 2016년 시작했으며, 매분기마다 보건의료 품질 및 안전 위원회(Health Quality and Safety Commission)에서 조사를 수행하고 있음
노르웨이	- 병원기반 환자경험조사(Hospital-based patient experience survey, PasOpp)는 국가프로그램의 일부이며, 환자경험과 환자 만족도를 포함한 다양한 조사를 수행함
스페인	- 1995년부터 매년 전국 기반의 건강바로미터 조사(Health Barometer Survey)를 통해 환자경험자료가 수집되고 있음
스웨덴	- 보건의료에 대하여 전국 기반으로 3가지 조사(national population-based household survey, a national household survey about public health, a national patient survey)를 수행 - 국가 환자조사(national patient survey)는 일차의료로 대상으로 2009년에 처음 실시, 매년 조사를 수행 하지만 한해에는 일차의료에 대하여, 다음해에는 병원과 전문 진료에 관하여 조사가 이루어짐
스위스	- 2009년 이후 매년 조사되는 ANQ(Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques)를 통해 환자경험 지표가 산출됨
영국	- 2002년 이후부터 전국 단위 조사를 수행하였으며, 다양한 진료환경 및 질환의 환자를 대상으로 조사함 - 잉글랜드, 웨일스, 스코틀랜드지역에서는 개별적으로 다양한 진료환경 및 질환에서 환자경험조사를 수행하고 있으나, 북아일랜드는 현재 체계적인 환자조사 프로그램이 없음

자료: Klazinga, N et al.(2017)<sup>1)</sup>의 Annex C를 바탕으로 OECD HealthData(<https://stats.oecd.org>)에 제시된 12개 지표 중 1개 이상을 제출한 국가들을 대상으로 재구성

1) Klazinga, N. and R. Fujisawa (2017), "Measuring patient experiences (PREMS): Progress made by the OECD and its member countries between 2006 and 2016", OECD Health Working Papers, No. 102, OECD Publishing, Paris.