

번호: OP-M-002					
제 목	환자 관점에서의 의료서비스 질평가 설문 문항 개발을 위한 기초 연구-초점집단방법론(focus group interview)을 활용한- Patient Views on Quality Care: Focus Group Interview				
저 자 및 소 속	김소영1), 강민아2), 박종혁1), 꺾미숙1), 박재현1), 김은경3), 김운1) 1)서울대학교 의과대학 의료관리학교실, 2)이화여자대학교 행정학과, 3)을지대학교 의과대학 간호학과 So Young Kim1), Minah Kang Kim2), Jong Hyock Park1), Mi Sook Kwak1), Jae Hyun Park1), Eun Kyung Kim3), Yoon Kim1) 1)Seoul National University, College of Medicine, Department of Health Policy and Management, 2)Ewha Womans University, College of Social Sciences, Public Administration, 3)Eulji University, School of Nursing				
분 야	의료관리 [보건의료의 질]	발 표 자	김소영 전공의	발 표 형 식	구연
<p>목적: 환자설문조사는 의료서비스를 공급자나 의료전문가만이 아닌 의료서비스의 궁극적인 사용자인 환자의 관점을 반영한다는 점에서 중요하다. 그러나 우리나라 의료기관평가 환자설문은 환자의 관점에서 의료서비스의 질을 평가하기 위한 과학적인 개발과정 없이 설문문항을 구성하였다. 이 연구는 환자가 의료서비스의 질적 수준을 평가할 때 중요하게 생각하는 의료서비스 영역을 조사하기 위해 실시되었다.</p> <p>방법: 종합병원 4곳에서 입원경험이 있는 환자를 대상으로 각 병원별로 한 차례씩 초점집단면접(Focus group interview)과 카드소팅기법(Card sorting)을 시행하였다. 초점집단면접에 참여한 환자는 초점집단당 5~7명이었으며, 총 참여자는 24명이었다. 조사대상병원은 병원시설이 우수한 대학병원 2곳, 시설 수준이 중간정도인 병원 1곳, 상대적으로 시설이 열악한 지방공사의료원 1곳을 임의로 선정하였다. 초점집단면접에서는 전반적인 병원입원경험, 환자관점에서의 질평가 영역별 입원경험, 병원 입원경험에서 중요하다고 생각하는 영역, 불만사항, 전반적인 만족도 수준을 토의했다. 카드소팅기법을 사용하기 위해서 국내외 환자만족도 설문, 문헌 검토, 전문가 자문 등을 통하여 15개 의료서비스 질평가 영역과 총 27개의 문항을 개발하였다. 27개의 문항은 카드로 만들어서 참여자가 생각하는 중요도에 따라 순위를 매기도록 하였다. 다시 전체 순위는 3등분하여 상,중,하로 구분하였다. 질평가 영역은 각각 의사와의 의사소통(3문항), 의사의 친절도(1문항), 간호사와의 의사소통(2문항), 간호사의 친절도(3문항), 간호사 서비스(1문항), 직원친절도(1문항), 통증관리(1문항), 투약(1문항), 환자존중(3문항), 환자참여(1문항), 입퇴원 절차(3문항), 대기시간(1문항), 환경(1문항), 시설(4문항), 병원식사(1문항)였다.</p> <p>결과: 초점집단면접에서 환자가 가장 중요하게 생각하는 의료서비스는 의사 및 간호사와의 의사소통, 의사 및 간호사의 친절도, 투약, 통증관리, 환자존중 영역이었다. 카드소팅기법의 상위에 포함된 문항은 의사와의 의사소통(3문항), 간호사와의 의사소통(2문항), 의사의 친절도(1문항), 간호사의 친절도(1문항) 및 통증관리(1문항) 영역이었다. 하위에 포함된 영역은 입퇴원 절차(2문항), 대기시간(1문항), 환경(1문항), 시설(2문항), 병원식사(1문항)이었다. 환자 존중은 중요도에 대한 평균 순위는 높지만 응답자 간의 중요도에 대한 변이가 컸다. 초점집단면접과 카드소팅기법 모두에서 중요도가 상위인 영역은 조사 대상 의료기관에서 모두 유사하였다.</p> <p>결론: 현재 우리나라 의료기관평가 입원환자설문에는 이 연구에서 환자들이 중요하게 생각하는 영역 중 통증관리, 환자 존중, 투약에 대한 문항이 포함되어 있지 않은 반면 중요도가 낮았던 시설, 병원식사, 입퇴원 절차는 포함되어있다. 향후 의료기관평가에서는 타당도가 검증된 환자관점에서의 의료서비스 설문문항이 개발되어야 할 것이다.</p>					