



병원 별 맞춤

웰인사이트

모바일 환자경험평가

홈페이지에서 모바일 환자경험평가를 지금 바로 체험 할 수 있습니다.

<http://www.wellinsight.kr>

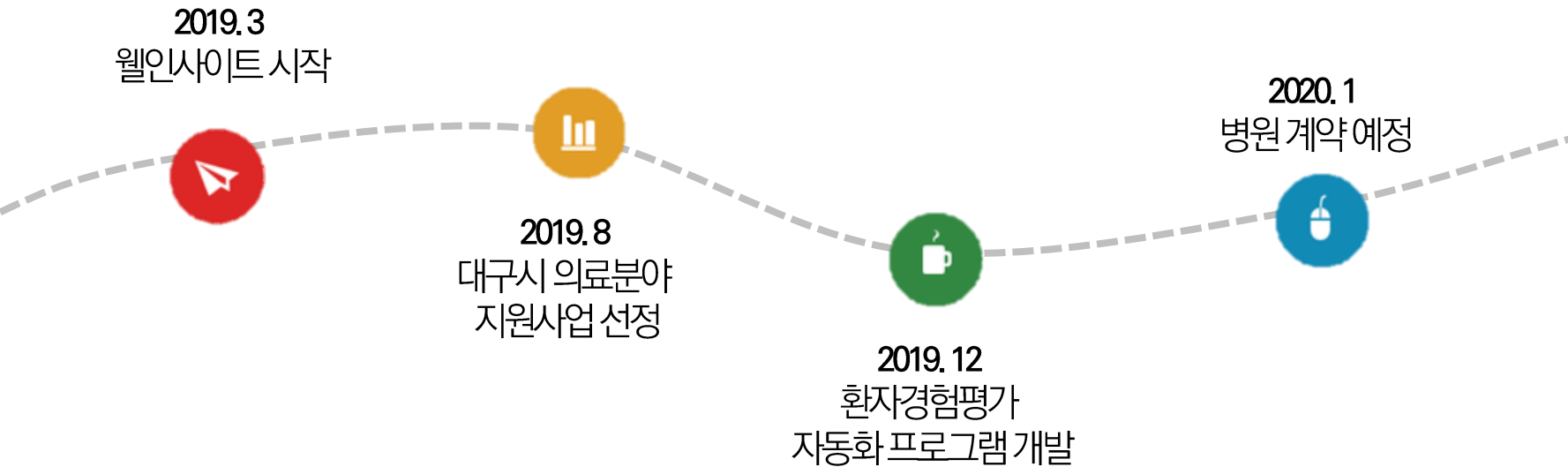
About **Well Insight**

환자경험 분석으로, 병원의 성장을 돕는

“ 병원 전문 리서치 기업 ”



| 웰인사이트 소개 |



서효정 대표

- 웰인사이트 대표
- (전) 공공의료원 QI, CS간호사
- 대구과학대 간호학과 외래교수
- 병원 CS, 이미지메이킹 강사
- 뉴욕주 간호사

웹인사이드 소개서

CONTENTS

01

환자경험평가

환자중심성 / 환자경험 / 심평원 환자경험평가

02

차별성

심평원 / 의료기관 인증평가 평가 준비

03

환자경험평가 시스템

개인정보 / 시스템 / 프로세스

04

견적문의

이메일 / 홈페이지

/01 환자경험평가

환자중심성 / 환자경험 / 심평원 환자경험평가





World Health
Organization

2000년 WHO

- 2000년에 WHO '세계보건 보고서'에서 보건의료체계가 **이용자의 기대에 부응해야 한다는 점을 강조**
- 미국 의학원(Institute of Medicine, IOM)은 이상적인 보건의료가 갖추어야 할 요건인
안전성(safety), 효과성(effectiveness), 적시성(timeliness),
효율성(efficiency), 형평성(equity)과 함께 **환자중심성(patient-centred)제시**
(Crossing the Quality Chasm: A New Health System for 21st Century, IOM, 2001).

환자중심의료기 지향하는 목표와 관계없이 그 자체가 **본질적으로 옳은 일**
(the right thing to do)로 여겨지며, 윤리적 관점에서 환자중심 의료는 다른 무엇
보다 **환자의 이익을 최우선**으로 여기고 환자들의 자율성을 존중해야 하는
의료인들의 의무를 가능하도록 한다(Epstein et al. 2010).

환자만족 vs 환자경험

- “ 환자의 필요성을 환자의 시선으로 보는 것 ” 관점의 변화

- 
- ☞ 공급자 중심 → **수요자 중심**
 - ☞ 병원중심 → **환자(인간)중심**
 - ☞ 공급자 판단 → **관찰**
 - ☞ 우리 시선 → **환자시선**

심평원 환자경험평가

붙임 1 환자경험 평가도구(설문지)

I. 입원 중 간호사의 의뢰서비스

문 1) 담당 간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 2) 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 3) 담당 간호사는 병원생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 4) 담당 간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위하여 노력하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

II. 입원 중 의사의 진료서비스

문 5) 담당 의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 6) 담당 의사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?

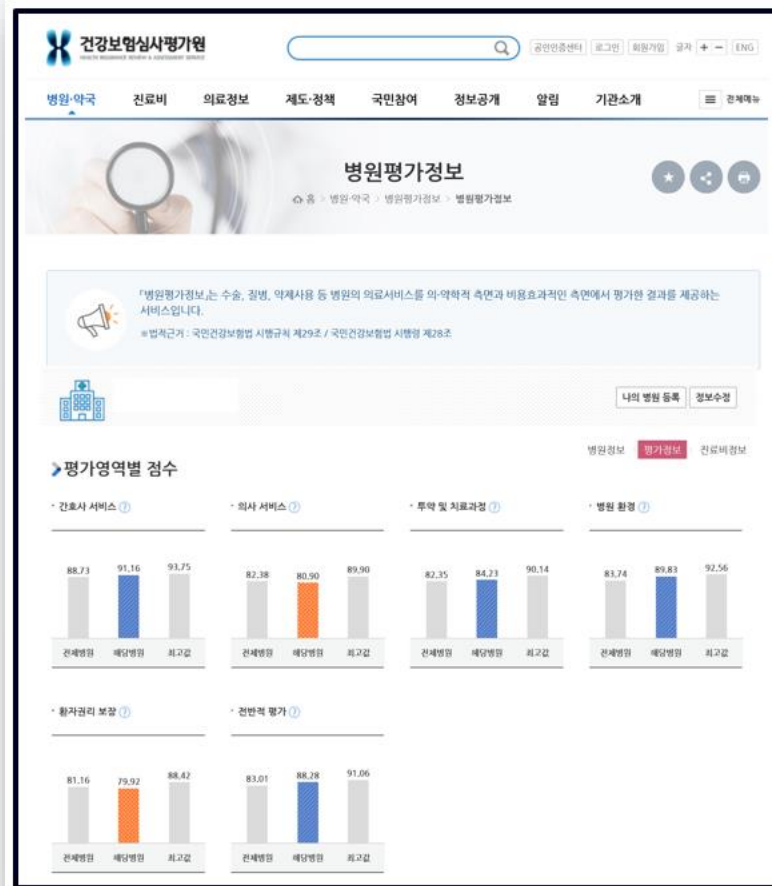
1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 7) 귀하나 보호자가 담당 의사를 만나 이야기 할 기회가 자주 있었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 8) 귀하는 담당 의사의 회진시간 또는 회진시간 변경에 대한 정보를 제공 받으셨습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다



청년 의사

뉴스 | 헤드라인 | 오피니언 | 피플 | 기획특집 | 라디오 | 문화생활 | Korea Biomedical Review

전체기사 | 정책 | 기관단체 | 의료 | 산업 | 포토뉴스 | 헬스로그

HOME > 뉴스 > 정책

심평원, 적정성 평가 환자경험 지표 비중 확대 모색

박영희 실장 "환자중심 평가 고려할 시점...가치 기반 보상체계도 다양한 방안 개편 필요"

김은영 기자 | 승인 2019.11.28 12:44 | 최종 수정 2019.11.28 12:44 | 댓글 0

건강보험심사평가원이 요양급여 적정성 평가에 환자경험 지표 비중을 확대 방향을 모색할 것으로 전망된다.

심평원 평가운영실 평가운영부 박영희 실장은 지난 27일 웨라튼서울팰라스 강남 그랜드볼룸에서 열린 '2019년 건강보험심사평가원 국제심포지엄(HIRA UHC Global Campus International Symposium)'에서 향후 적정성 평가 방향에 대해 설명하며 이같이 말했다.

/02

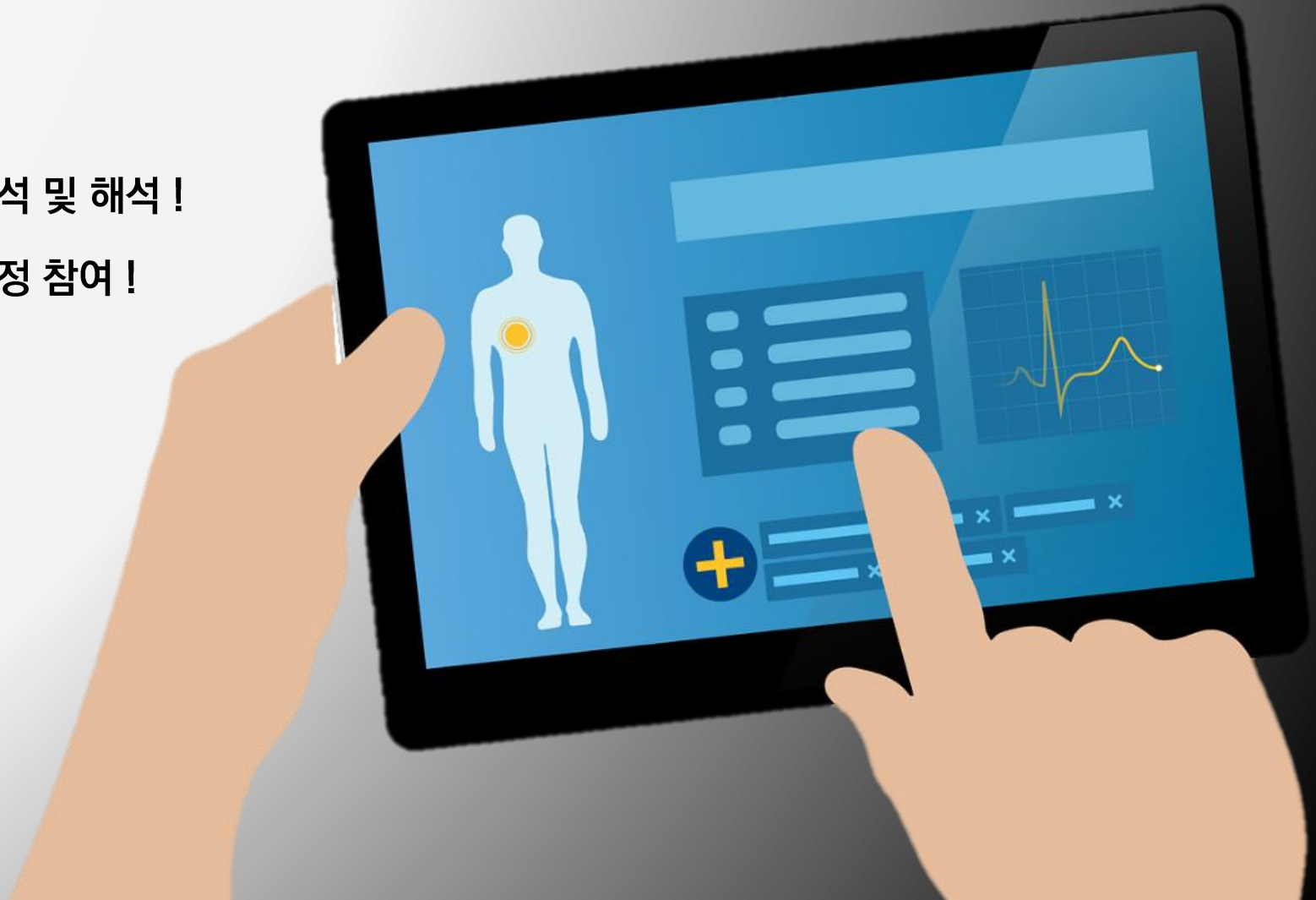
웹인사이드 차별성

심평원 환자경험평가 / 의료기관 인증평가 평가 준비



의료기관 전문 리서치 업체 ! 웹인사이드만의 **차별성**

- 병원 실무 경험 있는 의료진, 직접 통계분석 및 해석 !
- 병원 사정을 잘 아는 내부 실무자, 해석과정 참여 !
- 명확한 개선점 도출
- ‘실시간 환자경험평가 자동화 프로그램’
 - 병원별 맞춤 모바일 설문 제작
 - 실시간 커스터마이징 리포트
 - 불성실 응답자 자동 제외



의료기관 전문 리서치 업체 !
의료기관 인증평가 만족도 질 지표 준비

심평원 환자경험평가 준비 !

병원 전문 리서치 업체 !

대형병원 홍보 효과



/03

웰인사이트 환자경험평가 시스템

개인정보 / 시스템 / 프로세스



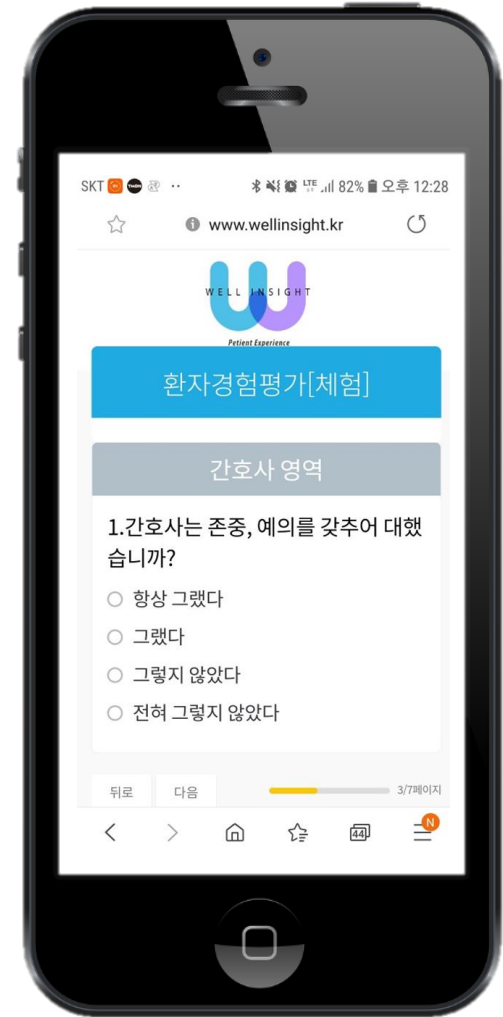
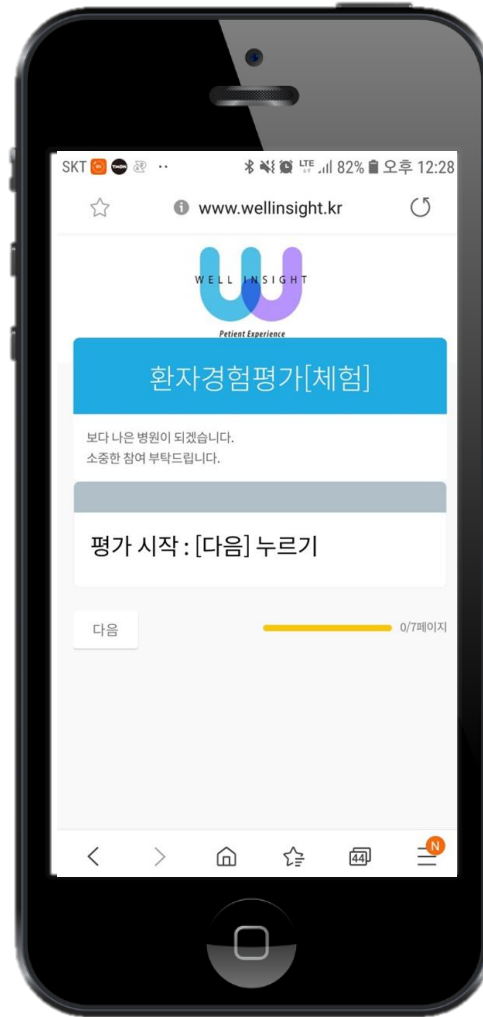
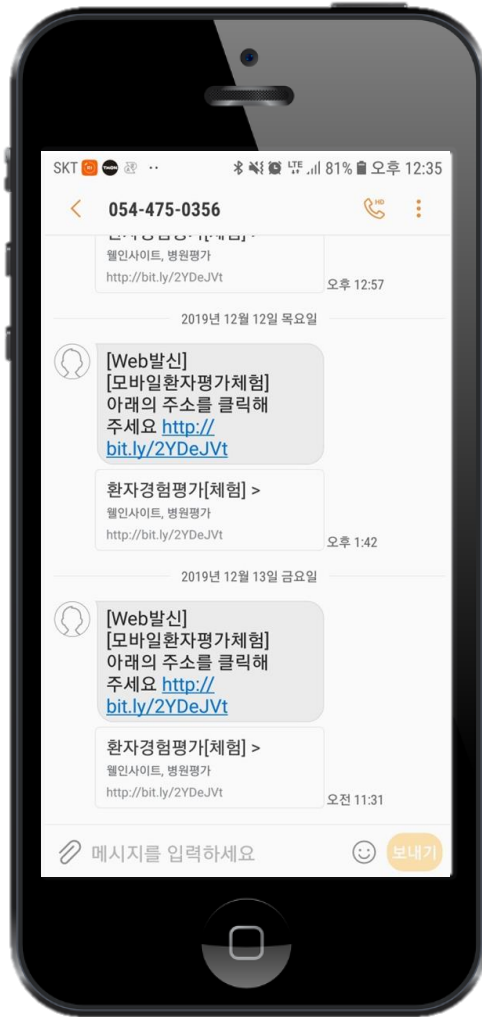
웹인사이드는

병원으로부터 **개인정보를 받지 않습니다.**

개인정보 보호법 목적 외 이용 (제 18조 2항 4호)에 의해
‘통계작성 및 학술연구 등의 목적을 위하여 필요한 경우로서
특정 개인을 알아볼 수 없는 형태로 개인정보를 제공하는 경우’
정보주체 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을
때를 제외하고는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나
이를 제3자에게 제공할 수 있다.



모바일 환자경험평가



쿠폰 추가 병원 대상 설문

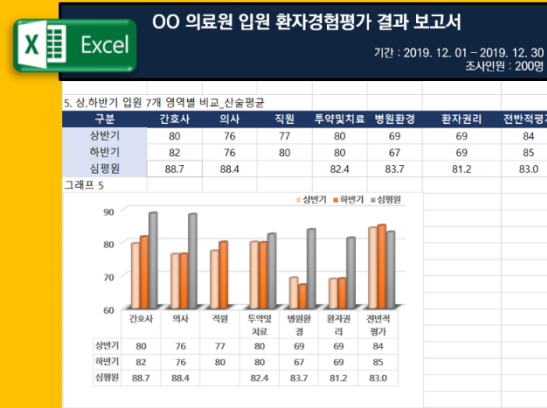


| 환자경험평가 실시간 자동화 프로그램 |

| 환자경험평가 실시간 자동화 프로그램 |



| 환자경험평가 실시간 보고서 |



실시간 평가 문항 전송

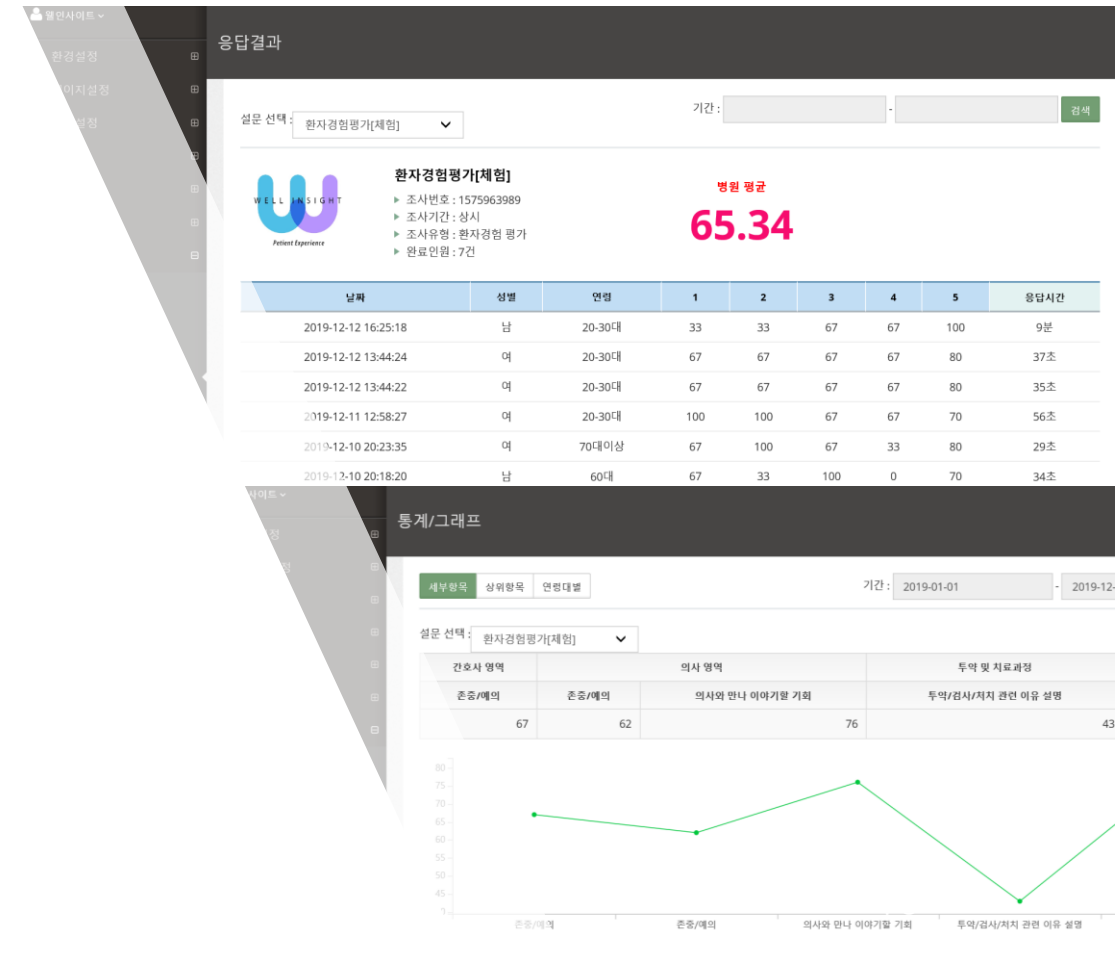
실시간 점수확인 및 평가 보고서(수치+그래프) 출력 가능!

설문 선택 : 2019년 교양병원 외래 평가
전체 : 3건

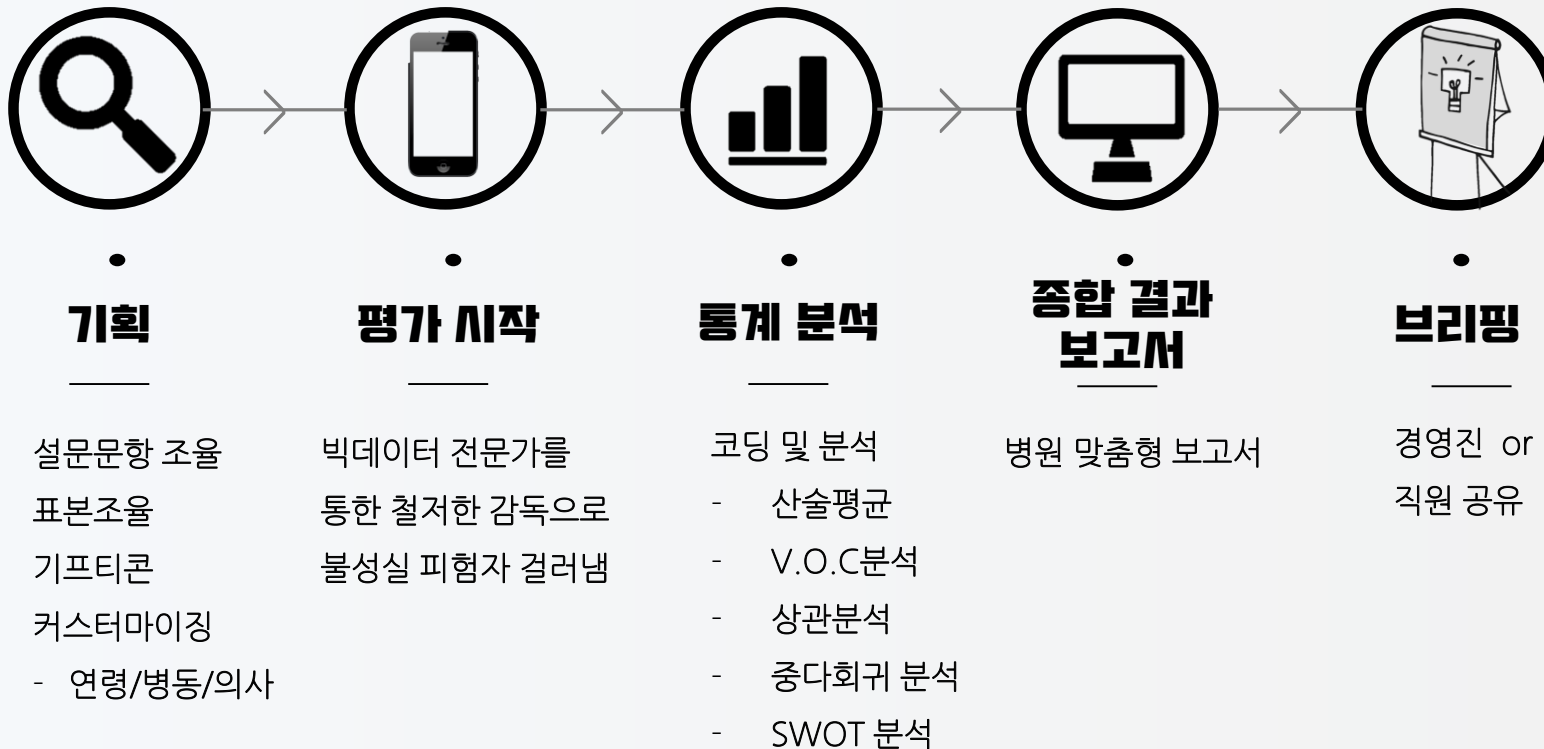
내 용 이 유	성 별	연 령	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	14-1	15	16	17	18	19
보 조 자	여	60 대	33	33	0	67	33	67	0	33	67	33	0	67	100	100		67	33	33	67	33
환 자	남	20- 30 대	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100	67	67	67	67
환 자	남	20- 30 대	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		100	67	67	67	67

20
개씩 보기

내용 Search for... 검색!



모바일 환자경험평가 진행절차



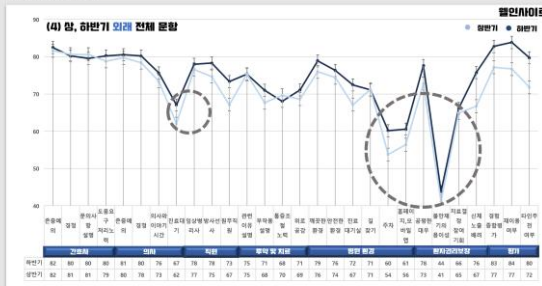
“환자경험평가 보고서”

- 심평원 평가 대비 - 브랜드 홍보 효과
- 의료기관 인증평가 질 지표 대비



2019. 10.15

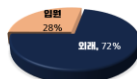
3) 영역별 점수



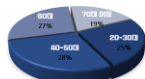
2) 응답자 특성

구분		사례 수(명)	비율
전체		143	100%
전통구분	외래	103	72%
	입원	40	28%
성별	남성	71	50%
	여성	72	50%

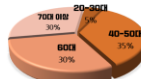
외래, 입원 비율



연령별 응답률_외래



연령별 응답률_입원

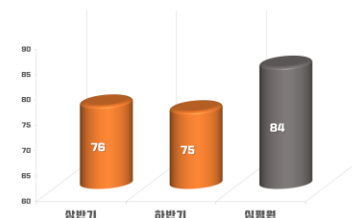
**웹인사이드**

3) 평가 문항

[illegible]

환자경험평가 종합결과 보고서

심평원 문항
종합점수
비교



- 입원 SWOT Analysis

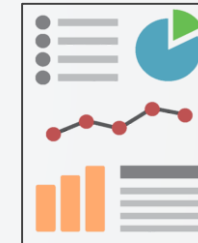


웰인사이트 WELL INSIGHT

모바일 환자경험평가



종합 결과 보고서 연2-4회



환자경험평가 실시간 자동화 프로그램



감사합니다

귀 병원의 발전을 기원합니다.

웰인사이트 대표. 서효정 올림

wellinsight0304@gmail.com

tel. 0507-1332-0356

