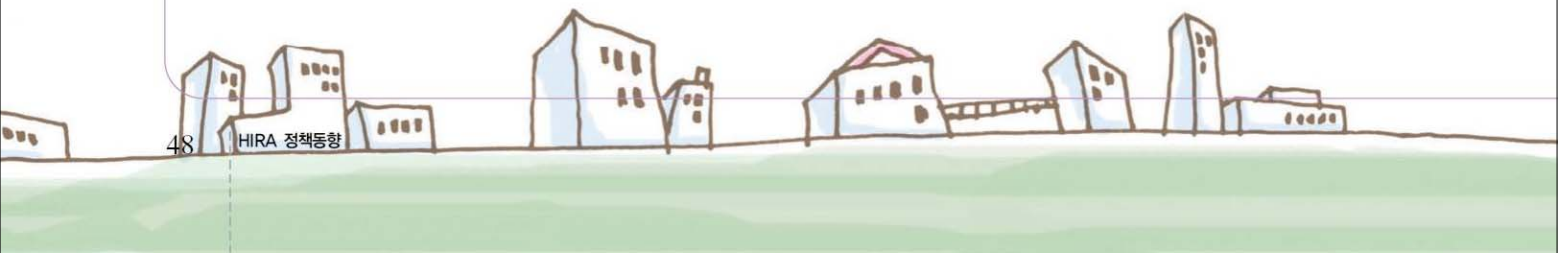


의료서비스의 질적수준 향상을 위한 H-CAHPS[®] 개발과 이용

우경숙 건강보험심사평가원 진료정보분석팀

환자들이 평가하는 의료서비스의 질은 의료기관 선택에 크게 영향을 주며, 이는 접근가능성, 의사소통, 예절, 능력, 신뢰성, 안전성, 고객에 대한 이해 등에 의해 결정된다. 그리고 환자만족도는 의료 서비스의 수준과 질을 평가할 수 있는 자료를 확보하는데 필수적이다. 환자만족도 조사를 통해 의료기관이 가지고 있는 취약한 영역을 파악할 수 있으며, 조사결과를 의료기관 직원들이 공유함으로써 수준 높은 서비스를 제공하고자 하는 동기를 부여할 수 있다. 또한 환자만족도는 환자의 욕구를 파악하고 그들이 원하는 양질의 서비스를 제공함으로써 고객 충성도를 유지시키고, 궁극적으로는 병원의 경쟁우위를 확보하는데 중요한 요인이다.

그 동안 미국의 많은 병원들은 환자의 만족도를 평가하기 위하여 여러 가지 방법을 이용하여 정보를 수집하였으나 지역간 또는 병원간 비교 할 수 있는 표준화된 설문도구가 부족하였다. 또한 기존에 사용되는 환자 만족도 측정방식은 인구사회학적 특성, 문화적인 차이, 환자의 기대수준 등의 외부적인 요소의 영향을 많이 받는다는 문제점이 제기되었다. 이러한 문제점을 해결하기 위하여 2002년 미국 보건청(Center for Medicare and Medicaid Service, 이하 CMS)과 보건의료 연구·성과관리청(Agency for Healthcare Research and Quality, 이하 AHRQ)은 표준화된 환자 만족도 설문도구인 Hospital CAHPS[®](이하 H-CAHPS[®])를 개발하였다.



H-CAHPS®는 환자의 주관적인 판단에 의존하는 기존의 환자만족도 조사와는 달리 다양한 병원서비스 영역에 대해 환자들의 실제적인 경험 빈도를 조사하는 설문방식을 이용하고 있어 주관적인 요인의 영향을 상당부분 최소화 할 수 있다. 또한 환자들이 합리적으로 병원을 선택하는데 도움을 줄 뿐만 아니라 병원에게는 벤치마킹 할 수 있는 자료를 제공함으로써 의료서비스의 질적 수준을 높이고자 하는 동기를 부여하고 있다.


H-CAHPS®는 다음과 같은 세가지 목표를 갖고 있다. 첫째, 병원간 객관적인 비교가 가능하도록 의료서비스에 대한 환자의 인식을 측정하는 것이다. 둘째, 의료기관이 의료 서비스의 질적 수준을 높이고자 하는 동기를 부여하도록 설문 결과를 관계당국에 공식적으로 보고하도록 하였다. 셋째, 의료서비스의 질에 대한 투명성을 향상시킴으로써 의료기관들의 서비스에 대한 책임성을 강화시키기 위해 관계당국은 조사결과를 공식적으로 발표하도록 한다. 이러한 목표를 달성하기 위하여 H-CAHPS®개발팀은 문헌연구(literature review), 인지조사(cognitive interview), 환자 집단 토의(consumer focus group discussion), 이해당사자의 의견수렴(stakeholder input), 여러 차례의 사전조사(pilot test), 소규모의 실전조사(field test) 등의 과학적인 과정을 통하여 도구의 신뢰도와 타당도를 검증하였다.

이와 같은 과정을 통해 27문항으로 구성된 H-CAHPS®가 만들어 졌으며 간호사와의 의사소통, 의사와의 의사소통, 병원 직원의 의료서비스, 물리적 환경, 통증관리, 약품에 대한 의사소통, 퇴원시 정보제공 등 7개 서비스 영역을 포함하고 있다. 이중 18개의 핵심 문항은 의료서비스에 대한 환자의 세부적인 경험과 관련된 16문항과 병원 서비스에 대한 전반적 평가(병원서비스에 대한 총괄평가, 다른 사람에게의 추천여부)를 위한 2개 문항으로 구성되어 있다. 이외에 환자의 일반적 특성을 파악하기 위한 5문항과 설문문항에 해당되는 응답대상을 선정하는 4개의 여과용 문항(filtering question)으로 이루어져있다.

2005년 5월 H-CAHPS®설문도구는 의료서비스 제공자와 환자 집단, 전문가 연합, 연구단체 등을 대표하는 국가질포럼(National Quality Forum)에 의해 보건의료 질을 평가하는 표준화된 도구로 승인되었고, 당해연도 10월에는 CMS에 의해 공식적인 환자경험조사 도구로 채택되어 2006년부터 H-CAHPS®설문조사를 위한 자료수집이 시작되었다. 2006년에 보고된 2005년 H-CAHPS®설문조사에는 254개 병원이 자발적으로 참여하였고, 2006년에는 927개의 병원이 참여하여 190,690명의 환자 만족도 자료가 수집되었다. CMS는 2008년에 개별병원에 의해 보고된 H-CAHPS®설문결과를 공식적으로 발표할 계획이다.

현재 독일, 벨기에, 네덜란드 등의 유럽 국가를 비롯하여 일본 등은 미국에서 개발된 H-CAHPS®를 자국의 보건의료 환경에 적용할 수 있는지를 평가하기 위하여 신뢰도와 타당도를 검증하고 있으며, 각국의 문화 환경에 맞게 수정하여 적용하기 위한 시도를 하고 있다.



우리나라도 1990년대 이후 환자만족도 평가에 대한 관심이 높아지기 시작하였고, 최근에는 의료기관 자체적으로 환자 만족도를 실시하는 병원이 늘어나고 있다. 또한 정부 차원에서 서비스 평가제도와 같은 정책적 평가 제도를 통하여 의료서비스의 질을 평가하고 있다. 그러나 아직 국내에는 환자만족도와 관련된 표준화된 도구가 미비한 실정이므로 의료서비스 질 향상을 위해 신뢰도와 타당도가 검증된 환자 만족도 평가도구의 개발이 요구된다. 

● 참고문헌

1. 배성권, 남은우, 박재용. 종합병원 입원환자와 외래환자의 만족도 요인분석. 병원경영학회지 10(2): 26-44 병원
2. 강민아. Hospital-CAHPS 병원 의료서비스에 대한 환자의 평가시스템. 한국의료QA학회지. 2004; 11(1): 72-83
3. Agency for Healthcare Research and Quality. 2007 CAHPS Hospital survey chart book. 2007
4. Center for Medicare and Medicaid Service. Hospital CAHPS HCAHPS FACT SHEET. 2007
5. Agency for Healthcare Research and Quality. CAHPS Overseas: Profiles of Users Around the Globe. Available from : <https://www.cahps.ahrq.gov/content/CAHPSConnection/files/CAHPSConnectionVolume2Issue3.html#international>

