

 환자중심성지표



환자경험관리

01 회진알림 서비스 참여율

> 지표 설명

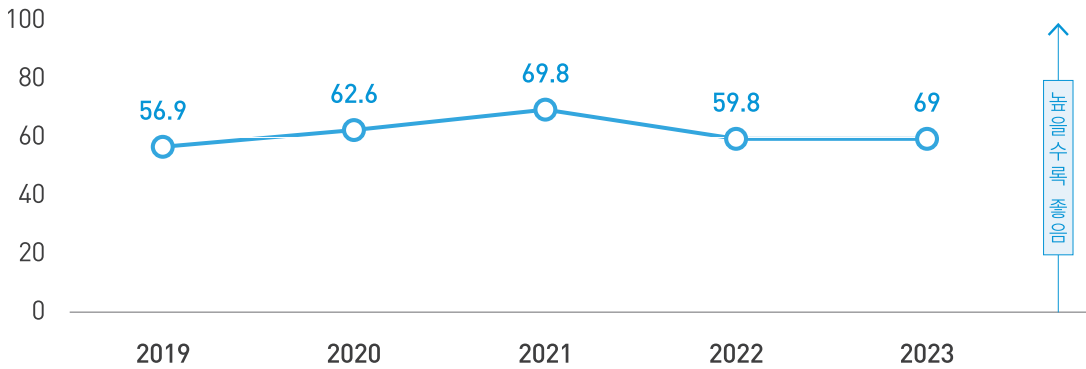
입원 환자 대상 회진알림 서비스에 참여한 전문의 비율을 말합니다.

※ 회진알림 서비스: 주치의 회진 시작 및 회진 지연·취소에 관한 정보를 문자(카카오톡)로 제공하는 서비스

> 지표결과

대상기간: 2019년 ~ 2023년

단위: %

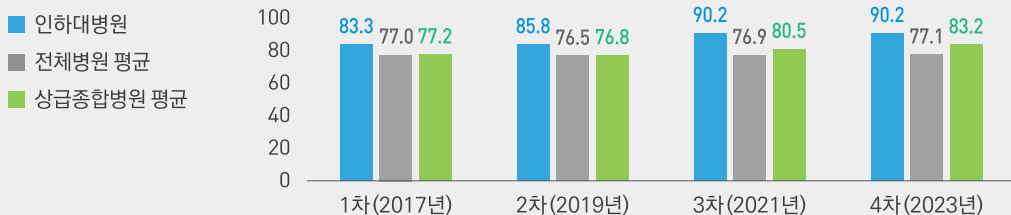


• 자료출처: 인하대병원 서비스혁신팀

인하대병원은 환자 중심 회진문화 정립을 위해 회진시간 알림서비스 및 환자경험 캠페인, 진료 면담스킬 코칭, 우수 진료의 포상 등을 실시하고 있으며, 회진알림 서비스 참여율을 주기적으로 모니터링하여 회진 만족도 조사 결과와 함께 진료과에게 피드백, 우수 회진알림 의료진 포상 등을 시행하고 있습니다.

환자경험평가 「의사 회진시간 관련 정보제공」 지표 결과 현황

단위: 점(100점 만점), 높을수록 좋음



02 회진만족도

> 지표 설명

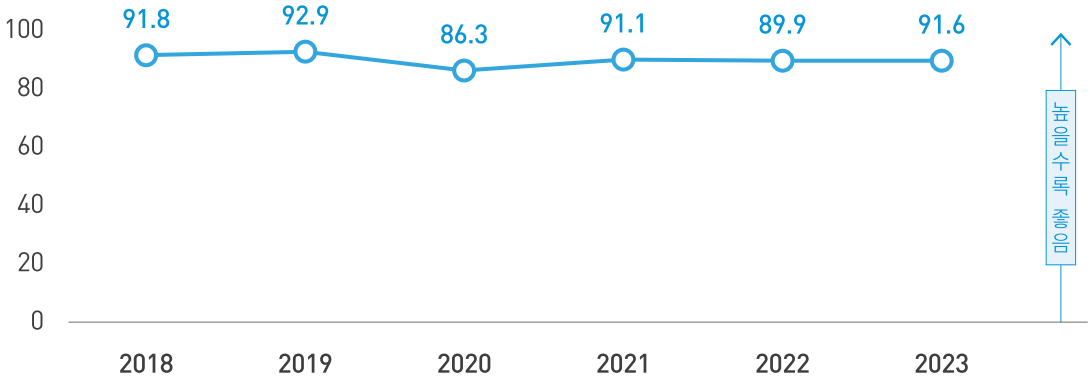
입원기간동안 '주치의의 회진시간 준수 및 회진내용'에 대한 만족 여부를 환자경험보고(설문)를 통해 평가한 점수입니다.

※ 조사방식 : 환자가 스스로 선택하여 응답하는 조사방법을 활용, 2020년부터 서면 설문에서 모바일 설문으로 변경

> 지표결과

대상기간 : 2018년 ~ 2023년

단위 : 점(100점 만점)

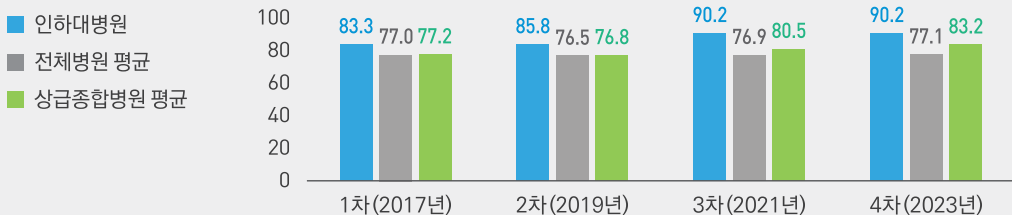


· 자료출처 : 인하대병원 서비스혁신팀

진료과별, 진료의별 회진만족도 결과를 피드백하며, 회진 충실성 향상 활동(포상, 단담회 개최, 캠페인 등)과 진료과별 교육, 회진 사례 영상 제작 및 배포, 회진시간표 관리 등 여러 활동을 통해 회진만족도 향상을 위해 노력하고 있습니다.

환자경험평가 「의사 회진시간 관련 정보제공」 지표 결과 현황

단위 : 점(100점 만점), 높을수록 좋음



03 진료의사 추천의향지수

> 지표 설명

지인이나 가족에게 자신이 입원기간동안 경험한 진료 의사에 대한 추천 정도를 점수로 표현하여, 경험한 의사에 대한 고객 충성도를 측정한 지표입니다.

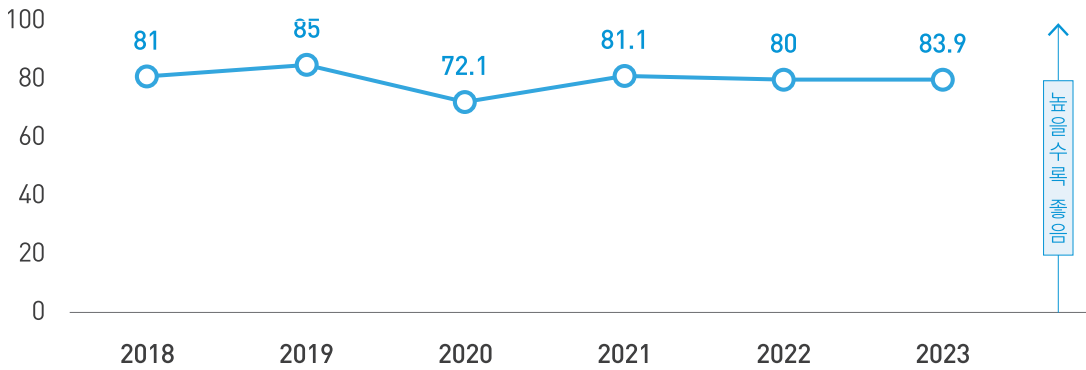
※ 추천의향지수(Net Promoter Score, NPS) : 글로벌 기업들이 고객 충성도를 평가하는 가장 표준화된 지표로, 추천 의향 문항을 11점(0~10점) 척도로 측정하여 '추천고객 비율(Promoters %)'에서 '비추천고객 비율(Detractors %)'을 뺀 값

추천하고 싶지 않다						추천하고 싶다				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
비추천고객 Detractors						중립고객 Passives		추천고객 Promoters		

> 지표결과

대상기간 : 2018년 ~ 2023년

단위 : %



• 자료출처 : 인하대병원 서비스혁신팀

인하대병원은 환자 중심 서비스 문화 정립을 위해 환자경험캠페인, 직원 대상 서비스 교육을 시행하고 있으며, 현장코칭으로 점점부서별 맞춤교육을 시행하고 있습니다.

04 병원 추천의향지수

> 지표 설명

지인이나 가족에게 자신이 경험한 병원에 대한 추천 정도를 점수로 표현하여, 경험한 병원에 대한 고객 충성도를 측정하는 지표입니다.

※ 추천의향지수(Net Promoter Score, NPS) : 글로벌 기업들이 고객 충성도를 평가하는 가장 표준화된 지표로, 추천 의향 문항을 11점(0~10점) 척도로 측정하여 '추천고객 비율(Promoters %)'에서 '비추천고객 비율(Detractors %)'을 뺀 값

추천하고 싶지 않다

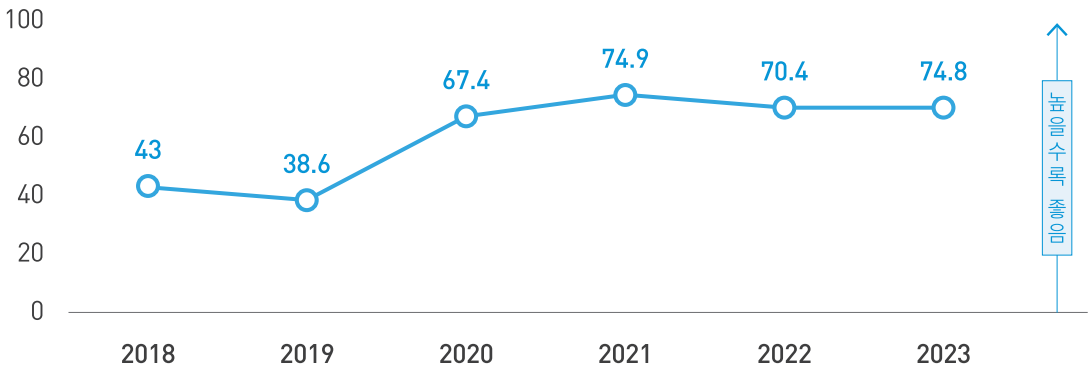
추천하고 싶다

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
						비추천고객 Detractors		중립고객 Passives		추천고객 Promoters	

> 지표결과

대상기간 : 2018년 ~ 2023년

단위 : %



• 자료출처 : 인하대병원 서비스혁신팀

인하대병원은 환자 중심 서비스 문화 정립을 위해 환자경험캠페인, 직원 대상 서비스 교육을 시행하고 있으며, 현장코칭으로 점점부서별 맞춤교육을 시행하고 있습니다.