

2019

지역거점 공공병원 운영평가 결과 개별병원 보고서

PUBLIC HOSPITAL EVALUATION PROGRAMME : SURVEY REPORT

남원의료원

2019 · 11

보 건 복 지 부
국 립 중 앙 의 료 원

제1장 개별병원 보고서의 목적 및 활용

1. 목적 및 활용

- 지역거점 공공병원 운영평가는 평가대상병원인 지방의료원과 적십자병원으로 하여금 양질의 의료서비스 제공 및 합리적인 운영체계 수립을 도모하며, 지역거점공공병원으로서의 역할을 충실히 수행하도록 하기 위해 실시되고 있음
- 의료원(병원)별 운영평가 결과 점수표에는 적합한 부분 또는 취약한 부분이 점수 및 충족률로 제시되어 있으나, 4개 평가영역, 11개 평가부문, 25개 평가분야, 62개 평가기준 위계체계에 따른 점수종합 방식 및 평가영역별 가중치를 포괄적으로 이해하여 의료원(병원)별 문제점을 파악하기에 다소 어려움이 있음
- 따라서, 의료원별로 취약한 부분의 원인 및 개선사항을 중심으로 개별 보고서를 제공하여 해당 의료원(병원)의 현재 수준 및 문제점 파악에 도움을 주고자 함
- 기관별 지역 현황 및 진료 현황 자료를 추가 제공함으로써 기관별 개선해야 할 문제점을 구체적으로 선별하고, 의료서비스 제공과 합리적인 운영체계 수립을 위해 기관의 사업 및 개선 계획 수립을 위한 기초자료로 활용 할 수 있도록 함
- 운영평가 결과에서 나타난 우수한 부분은 유지 강화시켜야 할 것이며, 아울러 취약한 부분에 대해서는 단기·중기·장기적 목표와 계획 수립이 필요할 것임

제2장 2019년 운영평가 결과

1. 평가영역별 세부결과

1.1 양질의 의료

1) 일반진료서비스

- 일반진료서비스 부문의 점수는 70점 만점 중 52.5점으로 전체 평균 43.1점보다 높으나, 유사 규모 기관 평균 54.0점에 비해 낮은 수준임
- 우수한 부분은 필요진료과 운영, 표준진료지침 운영, 분야별 진료결과, 응급의료 서비스임. 본 병원은 필요진료과를 적절하게 설치하여 운영 중임
- 표준진료지침을 개발하고 적용하기 위해 적정한 인력을 운영하며 각 구성원의 역할을 명확하게 제시하고 있고 체계적인 적용 과정을 거쳐 양질의 적정진료를 수행하고 있음. 유형별 CP를 분류하고 적용하고 있으며 적용 결과에 대해 관련 부서와 내용을 공유하여 개선사항을 반영하고 환자와 보호자, 직원에 대해 교육을 실시하고 있음. 모니터링을 통해 CP별 개선목표에 따른 질 관리를 수행 중임. 전년 대비 의료서비스 포괄성이 개선되어 지역사회에 포괄적 지속적 보건의료서비스를 제공하는 것으로 나타남. 또한, 폐렴, 만성폐쇄성폐질환, 천식의 적정한 진료를 통해 예방, 질 향상 활동을 수행하고 있으며, 지역사회에 양질의 응급의료서비스를 제공할 수 있는 응급실 체계가 구축되어 있음
- 반면, 간호등급, 임상교육 참여실적이 낮은 수준으로 질적 수준 향상을 위한 개선이 필요함. 항생제 및 주사제 사용, 약품목수 및 약제비용도 유사병원 평균보다 취약하게 나타나 세밀한 모니터링과 개선이 필요할 것으로 보임

2) 환자만족도

- 환자 만족도 부문의 점수는 85.5점으로 전체평균 87.9점에 비해 낮음
 - 외래환자 만족도는 85.6점으로 전체 외래환자 만족도 평균 86.7점에 비해 낮고, 입원환자 만족도는 85.4점으로 전체 입원환자 평균 89.0점에 비해 낮음
- 외래환자의 경우 ‘의사 진료서비스’가 중점개선분야로 나타났고, 입원환자의 경우 ‘간호서비스’, ‘병원 내 기타 서비스’가 중점개선분야로 나타났음

1.2 공익적 보건의료서비스

1) 공공보건의료지원 체계 및 연계

- 공공보건의료지원 체계 및 연계 부문의 점수는 30점 만점 중 26.3점으로 전체 평균 25.8점 대비 높고, 비교병원 기관평균 28.1점 대비 낮음
 - 의료지원 체계 평가분야에서 보건의료복지통합지원센터는 서비스를 운영하고 있으나, 제1차 공공보건의료 기본계획과 연계성을 고려한 보건의료복지통합지원센터는 미구성이며, 100명상당 전담인력수는 전체평균 대비 낮은 평가를 받음
 - 의료지원 연계 평가분야에서 연계협력체계, 교육연계는 우수하나 퇴원환자 관리, 지역사회 자원연계는 전체평균 대비 낮은 점수를 받음

2) 포용적 의료이용

- 포용적 의료이용 기능 부문의 점수는 20점 만점 중 17.5점으로 전체 평균 14.8점, 비교병원 기관평균 16.9점에 비해 높은 평가점수를 받음
 - 포용적 의료지원 평가분야에서 포용적 의료지원 부분이 만점임. 포용적 의료이용 지원 사업은 4개 항목 수행, 간호·간병통합서비스, 호스피스완화의료서비스 제공 중임
 - 취약계층 의료지원 평가분야에서 취약계층 의료지원 부분이 전체평균 대비 높으나, 비교병원 기관평균과 동일점수로 평가됨

3) 병원별 특화서비스

- 병원별 특화서비스 평가 점수는 50점 만점 중 40.7점으로 전체 평균 44.1점, 비교병원 기관평균 45.1점에 비해 낮게 평가됨
 - 건강안전망 6.3점, 미충족 서비스 5.9점으로 전체평균 및 비교병원 기관평균 대비 낮은 것

으로 평가됨

- 대상자의 수요를 파악하기 위해 간담회 등의 활동을 실시한 점을 높게 평가함
- 목표치가 초과 달성된 사업이 많은데, 이는 향후 계획에 반영하여 상향 조정해야 함
- 자체평가에 대한 점수 계산에서도 오류가 보임

1.3 합리적 운영

1) 경영관리

- 경영관리 부문의 점수는 50점 만점 중 43.8점으로 전체 평균 40.2점, 비교병원 기관 평균 42.2점 대비 높은 수준임
- 우수한 부분은 구매관리, 원가관리를 체계적으로 운영하고 있음
- 아쉬운 부분은 의사의 성과지표가 진료 부분으로만 구성되어 있음. 지역거점공공병원의 의사로서 교육수행, 연구실적, 공공의료사업 참여 실적 등으로 성과지표가 구성될 수 있도록 노력해야함

2) 경영성과

- 경영성과 부문의 점수는 50점 만점 중 37.5점으로 전체 평균 34.0점보다 높고, 비교병원 기관 평균 37.5점과 비슷한 수준임
- 경영성과 부분은 취약지역 의료원으로 가산점을 받아 점수 비교는 적절하지 않음. 수치에서 외래환자 초진율 증감률이 -10%이상이며, 부채증감률 또한 17.2%로 높은 수준임. 원인을 파악하여 개선을 위한 노력이 필요함

1.4 책임 운영

1) 거버넌스

- 거버넌스 부문의 점수는 20점 만점 중에서 17.5점으로 전체 평균 16.2점보다 높고, 비교병원 기관평균 17.5점과 비슷한 수준임
- 우수한 부분은 이사회 및 위원회 운영임. 개정된 법률에 맞게 이사회를 구성하여 운영하고 있음. 지역주민대표 참여위원회를 구성하고 활발히 운영하고 있음
- 환자고충 제안처리 체계 운영 만족도 점수가 78.9점으로 전체평균 80.9점에 비해 낮은 수준임. 환자들이 불만족하는 부분을 확인하여 만족도 향상을 위한 노력이 필요함

2) 리더십

- 리더십 부문의 점수는 30점 만점 중에서 22.5점으로 전체 평균 21.3점, 비교병원 기관평균 20.6점에 비해 높은 수준임
- 직원만족도, 리더십 만족도 조사 결과가 평균과 비슷한 수준이기는 하나 관련 세부내용을 확인하여 개선을 위한 노력이 필요함

3) 윤리경영

- 윤리경영 부문의 점수는 30점 만점 중에서 15.0점으로 전체 평균 21.3점, 비교병원 기관평균 20.6점에 비해 낮은 수준임
- 취약한 부분은 2018년도 부정부패와 관련하여 처벌된 사항이 있었음. 공금횡령 관련 사건이었으며 지속적인 교육 및 부패감시를 통해 부정부패가 일어나지 않도록 노력해야함
- 공공의료기관 청렴도 조사 결과 전체 5등급 중 2등급을 획득함
- 제도개선의지의 경우 6점 만점 중 5.9점으로 전체 평균 5.5점 보다 높은 점수를 받음. 불합리한 단체협약 사항(20개 항목) 중 1개의 불합리한 협약 사항이 있으며, 진료비 감면 기준(20개 항목) 중 미준수 항목이 없고, 수당지급기준(10개 항목)중 미준수 항목은 없음

4) 작업환경

- 작업환경 부문의 점수는 20점 만점 중에서 13.3점으로 전체 평균 16.3점, 비교병원 기관평균 15.4점 보다 낮은 수준임
- 우수한 부분은 노사협의회 운영임. 법적 요건에 맞게 노사협의회를 구성하여 운영하고 있음
- 취약한 부분은 장애인 고용 비율임. 남원의료원의 장애인 고용비율 1.0%(2018년)로 법정 기준 3.2%을 준수하지 못하고 있음. 병원 특성상 장애인 직원을 활용할 분야가 다양하지는 않지만 법적 준수 사항이기 때문에 장애인 직원 채용을 위한 적극적인 노력이 필요함

2. 평가영역별 평가단 의견

2.1 양질의 의료

- 의약품 부작용 보고건수가 적은 편임(15건)
 - 의료진과 지역 주민들에게 홍보를 강화 할 필요가 있음
- 환자안전 및 표준진료지침 개발 및 운영에 있어서 조직적으로 체계화 되어 있음

2.2 공익적 보건의료서비스

- 퇴원 환자 계획수립 건수가 적은 편임(14건)
 - 지역사회 돌봄과 연계가 강화되는 시점에 보다 활성화가 필요함
- 보건의료복지통합지원팀 운영은 매우 고무적임
- 간호간병·호스피스 등 주민의 요구도 증가 부분에 대한 대응 필요함(간호인력 공급 제도화 건의)

2.3 합리적 운영

- 노사협의회 개최 시 근로자 대표 미참석자 존재함
 - 노사 대표 전원 참석 가능하도록 독려 바람(시간 조율 등)
- 주요 의결사항 내부 공람 부재
 - 인트라넷을 통한 정보 공유 활성화 할 것
- 의사 성과지표의 다양성 부족으로 공공의료인으로서의 동기부여 미흡 우려됨
 - 교육 수행, 학술연구, 공공의료 사업 참여 실적 등 다양한 지표 구성 및 가중치 부여로 의료원에 보다 적합한 성과지표 설정이 필요함
- 성과관리, 구매관리, 원가관리 등 경영관리가 체계적으로 원만하게 관리되고 있는 것으로 판단됨. 평가자 관점으로 의료원의 실적 자료들이 이해하기 쉽게 잘 정리되어 있음

2.4 책임 운영

- 지역주민대표 위원이 다소 많아 위원회 운영의 비효율성 발생 우려됨
 - 점차적으로 현실성 있게 위원수를 적정하게 조정 필요함

- 실질적인 위원회 운영을 위해 위원회 횟수 확대가 필요함
- 바쁘게 열심히 일하는 직원들이 피해보는 일 없도록 부패방지 및 내부 규정 등에 대한 교육 강화 필요함

2.5 총평

- 전반적으로 자료가 일목요연하게 잘 준비됨
- 보건과의료의 통합적 연계가 돋보임
- 잘 형성된 지역 연계 네트워크를 활용하여 연계 협력을 더욱 가속화 할 필요가 있음
- 거점공공형 산모 보건의료센터 운영은 수범사례임