

아름다운 山河 응미하는 생명의 삶터, 천년전북!

- 전라북도 출연기관 등 -
2018년 경영평가 결과보고서

기관명 : 전라북도남원의료원

KMAC

목 차

I. 기관의 이해	3
1. 기관현황	4
2. 기관 외부 환경분석	5
II. 주요 평가 결과	8
1. 영역별 주요 평가결과	9
2. 항목별 주요 평가결과	14
III. 세부평가 결과	20
1. 기관경영전략	21
2. 정책준수	29
3. 경영효율화	33
4. 고객만족도	47
5. 이행도	49
6. 양질의 의료서비스	52
7. 공익적 보건의료서비스	56
8. 저소득층 진료비지원	59
9. 효율적 운영	62

I. 기관의 이해

I. 기관의 이해

1. 기관현황

설립근거	- 지방의료원의 설립 및 운영에 관한 법률 - 전라북도 지방의료원 설치 및 운영에 관한 조례																																																																																														
설립목적	의료원은 지방의료원의 설립 및 운영에 관한 법령과 전라북도 지방의료원 설립 및 운영에 관한 조례가 정하는 바에 의하여 지역 주민의 건강증진과 지역 보건의료 발전에 이바지함																																																																																														
연혁	2017.12 보건복지부 운영평가 'A' 등급 2016.12 공공기관 청렴도 평가(국민권익위원회) '우수'기관 선정 2015.12 의료기관평가 '인증' (15.12.23 ~ 19.12.22) 2012.07 지역거점공공병원 운영평가 결과 5년 연속 '우수기관' 선정 2011.07 전라북도 출연기관 등 평가결과 2년 연속 '우수기관' 선정 2009.07 의료기관평가 결과 2회 연속 '우수기관' 선정 2006.09 장례식장 신축 이전 2005.09 전라북도 남원의료원 전환 1999.09 병원 현대화사업 신축이전																																																																																														
주요사업	- 지역주민의 진료사업 - 전염병 및 주요 질병의 관리 및 예방사업 - 민간 의료기관이 담당하기 곤란한 보건의료사업 - 의료인.의료기사 및 지역주민의 보건교육사업 - 의료지식과 치료기술의 보급 등에 관한 사항 - 그 밖에 보건복지부장관 및 전라북도지사가 필요하다고 인정한 보건의료사업 수행 및 관리 - 병원운영을 위한 수입사업 (장례식장 운영, 식당 운영, 시설임대)																																																																																														
조직 및 인력구성	- 조직 : 1실·3부, 19진료과·3센터, 2지원과·8팀 - 인원 : 정원 324명 / 현원 295명																																																																																														
예산규모 (2017)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th><th>수입예산액 (천원)</th><th>비중 (%)</th><th>구분</th><th>지출예산액 (천원)</th><th>비중 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">사업수입</td><td colspan="3">사업비용</td></tr> <tr> <td>의료수익</td><td>31,365</td><td>69.71</td><td>의료비용</td><td>32,038</td><td>71.21</td></tr> <tr> <td>의료외수입</td><td>2,565</td><td>5.70</td><td>의업외비용</td><td>1,451</td><td>3.22</td></tr> <tr> <td>-</td><td></td><td></td><td>예비비 등</td><td>273</td><td>0.61</td></tr> <tr> <td colspan="3">자본수입</td><td colspan="3">자본지출</td></tr> <tr> <td>투자자산수입</td><td>1,531</td><td>3.40</td><td>투자자산</td><td>500</td><td>1.11</td></tr> <tr> <td>고장자산매각수입</td><td>100</td><td>0.22</td><td>유형자산</td><td>6,594</td><td>14.66</td></tr> <tr> <td>자본및잉여금수입</td><td>6,302</td><td>14.01</td><td>부채</td><td>200</td><td>0.44</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>기타자본지출</td><td>55</td><td>0.12</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td>예비비</td><td>73</td><td>0.16</td></tr> <tr> <td colspan="3">이월금수입</td><td colspan="3">미지급금</td></tr> <tr> <td>이월금</td><td>300</td><td>0.67</td><td>외상매입금</td><td>3,604</td><td>8.01</td></tr> <tr> <td>의료미수금</td><td>2,831</td><td>6.29</td><td>미지급금</td><td>206</td><td>0.46</td></tr> <tr> <td>합계</td><td>44,994</td><td>100</td><td>합계</td><td>44,994</td><td>100</td></tr> </tbody> </table>					구분	수입예산액 (천원)	비중 (%)	구분	지출예산액 (천원)	비중 (%)	사업수입			사업비용			의료수익	31,365	69.71	의료비용	32,038	71.21	의료외수입	2,565	5.70	의업외비용	1,451	3.22	-			예비비 등	273	0.61	자본수입			자본지출			투자자산수입	1,531	3.40	투자자산	500	1.11	고장자산매각수입	100	0.22	유형자산	6,594	14.66	자본및잉여금수입	6,302	14.01	부채	200	0.44				기타자본지출	55	0.12				예비비	73	0.16	이월금수입			미지급금			이월금	300	0.67	외상매입금	3,604	8.01	의료미수금	2,831	6.29	미지급금	206	0.46	합계	44,994	100	합계	44,994	100
구분	수입예산액 (천원)	비중 (%)	구분	지출예산액 (천원)	비중 (%)																																																																																										
사업수입			사업비용																																																																																												
의료수익	31,365	69.71	의료비용	32,038	71.21																																																																																										
의료외수입	2,565	5.70	의업외비용	1,451	3.22																																																																																										
-			예비비 등	273	0.61																																																																																										
자본수입			자본지출																																																																																												
투자자산수입	1,531	3.40	투자자산	500	1.11																																																																																										
고장자산매각수입	100	0.22	유형자산	6,594	14.66																																																																																										
자본및잉여금수입	6,302	14.01	부채	200	0.44																																																																																										
			기타자본지출	55	0.12																																																																																										
			예비비	73	0.16																																																																																										
이월금수입			미지급금																																																																																												
이월금	300	0.67	외상매입금	3,604	8.01																																																																																										
의료미수금	2,831	6.29	미지급금	206	0.46																																																																																										
합계	44,994	100	합계	44,994	100																																																																																										

2. 기관 외부 환경분석

□ 정책환경

- **(보건복지부 정책)** 보건복지부는 공공보건의료 확충 종합대책에 따라 공공보건의료체계 개편을 추진하며 지방의료원과 적십자병원을 지역거점공공병원으로 육성하고 민간병원과 차별되는 공공성을 강화하기 위한 노력을 추진함
- **(지역거점공공병원 발전계획)** 지역거점공공병원 발전계획(2010년)으로 포괄수가제 개편, 선택과 집중 방식으로 시설·장비 현대화, 재정자립도에 따른 지방비 부담 차등화 등 근본적 경쟁력을 위한 제도화, 공익적 보건의료서비스 강화, 의료취약지에 위치한 의료원 지원 강화, 운영에 대한 관리감독 강화를 수립하였으며 지방의료원 육성을 통한 공공의료 강화방안(2013년)으로 지방의료원의 운영의 효율화, 공익적 기능강화, 지방의료원 평가·지원 체계화, 공공의료 지원체계 강화를 수립함
- **(지방의료원 경영개선 추진계획)** 지방의료원 경영개선 추진계획(2015년)으로 공익적 역할수행에 따른 적자 보전을 위해 실폐괄수가 인센티브 상향 (15%→35%), 보조금으로 취득한 자산의 감가상각비 제외, 의료인력 인건비 지원 확대와 경영개선 실효성 제고방안으로 평가체계 개선을 통해 평가결과를 모든 예산사업으로 확대 추진하였으며 운영정보 통합 공시를 통한 표준화된 투명한 운영정보 공개 등 지방의료원의 신뢰회복 및 경쟁력 제고 방안을 추진함

□ 경제환경

- **(건강보험 진료비 증대)** 2017년 건강보험 총 진료비는 789,421억원으로 전년대비 7.4%증가하였으며 2012년부터 2017년까지 지속적으로 증가하고 있음
 - 진료비 증가 요인으로는 4대 중증질환 보장성 강화를 위한 급여범위 확대와 기존에 비 급여 항목이었던 치과 임플란트의 급여화에 기인한 것으로 보이며 선택 진료비와 병실료 차액 등 비급여의 축소에 따른 보상 등도 포함되어 있음
 - 총 환자수 또한 전년대비 증가하였으나 증가율이 1.0%로 진료비의 증가율과 비교하여 증가율이 적은 편임
 - 이는 만성질환 진료비의 증가와 2015년 메르스로 인한 환자 수 감소의 영향이 있는 것으로 판단됨

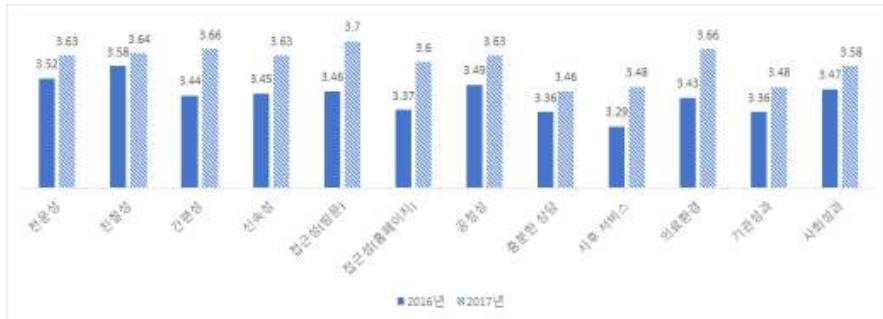
□ 사회문화환경

- **(고령화 추세와 서비스 변화)** 세계적인 고령화 추세 진행으로 한국은 2026년에는 초고령사회에 돌입할 예정으로 대한민국의 고령사회, 초고령사회 도달 소요 연수는 매우 빠른 것으로 나타남
 - 65세 이상 노인의 의료이용률도 높아지고 있어, 의료 진료비 또한 지속적으로 증가하고 있음
 - 2017년 총 진료비 대비 노인 진료비 점유율은 39.00%로 2016년(38.99%)과 유사함
 - 또한 고령화 사회 진입 이후 웰빙을 넘어 웰에이징, 웰다잉으로 향하고 있으며 예방·진료·치유·치방·관리 등 복합적인 서비스를 기대함
- **(지방의료원 기대 수준 향상)** 지방의 경우 수도권지역 대비 3차병원 수준의 의료서비스를 제공받기 어려운 상황으로 지역 내에 있는 지방의료원에 대한 의료서비스에 대한 기대수준이 향상됨
 - 하지만 병원 규모, 지역 의료 환경, 지방자치단체의 재정자립에 따라 지방의료원에 대한 재정지원의 차이가 커, 재정 및 인력 현황에 까지 영향을 미치고 있음
 - 따라서 이러한 문제의 해결을 위해 정부와 지방자치단체, 광역자치단체의 역할도 중요시되고 있음

□ 기술환경

- **(4차 산업혁명과 신산업 출현)** 4차 산업혁명의 도래에 따라 보건산업에도 기술의 융합, 지능형시스템 개발, 소비자 맞춤형 제품과 서비스 제공 등의 변화가 나타나고 있음
 - 사물인터넷, 웨어러블인터넷, 이식기술, 커넥티드홈 등으로 보건·의료 산업 관련된 발전이 이루어질 전망이며 IoT를 활용하여 원격 환자감시, 원격진료, 행위교정 등이 가능해질 전망이다
 - 보건산업은 기술의 융합을 통해 바이오헬스 신산업이 출현함
 - ICT와 보건의료기술(HT)이 결합한 건강관리 헬스앱 개발되었으며 생명과학기술(BT)과 ICT의 융합을 통해 암예측 및 치료제를 결정할 수 있게 됨
 - 또한 생명공학기술(BT)과 나노기술(NT)이 융합하여 의학적으로 검증된 성분이 들어간 화장품인 코스메슈티컬(cosmeceutical)이 나타남
 - ICT, 생명공학기술(BT), 보건의료기술(HT)이 모두 융합되어 해외유입 감염병 관리가능 및 질병예보가 가능해짐

□ 고객만족도



- (고객만족도 전년 비교) 남원의료원의 고객만족도는 모든 항목이 전년 대비 전체적으로 증가한 것으로 나타났으며 특히 접근성(방문), 접근성(홈페이지), 업무처리 간편성이 크게 증가하였으며 주요사업 중에서는 의료환경의 만족도가 가장 큰 증가폭을 보임

2018년 경영평가

II. 주요 평가 결과

II. 주요 평가 결과

1. 영역별 주요 평가결과

□ 주요 현안에 대한 이해

- **(남원의료원 주요현안)** 공공의료 강화, 내부효율화, 경영개선으로 구분하여 제시하고 있으며 각각 구체적인 추진노력과 주요 성과가 인정되며 기관 전략 목표에 대한 달성도 위주로 평가됨
- **(공공의료 강화)** 공공보건의료사업 강화, 거점공공형 산모보건 의료센터 운영, 병원발전자문위원회 활성화, 표준진료지침(CP) 개발을 추진하였음
 - 공공보건의료사업 강화 실적으로는 지역민 16,360명이 공공의료의 시혜를 입었으며 산모보건의료센터 활성화를 통해 분만건수 99건, 진료인원 26,339명, 이동진료 14회, 산전·후 프로그램 36회, 가정방문간호 170회, 지역사회 의건수령 및 지역민과의 소통 강화의 실적을 거두었음
 - 위원구성 확대를 통해 기존 17명에서 32명으로 확대하여 총 3건의 의결사항 중 2건에 대해 조치를 완료하였으며 전방십자인대재건술, 충수절제술, 수근관증후군의 표준진료 지침을 개발하였음
- **(내부효율화)** 조직 안정, 직원역량 강화, 내부고객 만족도 향상, 친절한병원 만들기 추진하였음
 - 조직의 안정을 위해 직원화합 목적으로 워크숍을 실시하였으며 급변하는 의료환경에 능동적으로 대처 하고 임직원 역량 강화 노력을 기울인 결과, 내부직원 교육실적 6,565명 달성, 의료영상 품질관리 인증을 획득, 모범병·의원에 선정되는 등의 성과를 거두었음
 - 내부직원 만족도 향상으로 경영평가, 운영평가 모두 만족도가 증가하였으며 임금 인상 6.14%로 보수를 현실화하였으며 15명에 대해 승진적체를 해소하였음
 - 친절한 병원을 만들기 위해 환자 중심적 문제해결 능력향상 및 내부직원 경쟁력을 강화하였음
- **(경영개선)** 전문 의료진 확충, 인포괄수가제 정책인센티브, 비용절감 노력강화, 시설·장비 현대화를 추진하였음
 - 봉직의 7명, 공보의 2명, 총 9명의 전문의를 보강하였으며 내과 지원파견의 1명을 확충
 - 인포괄정책인센티브를 통해 2,158백만원의 수익 증대 효과와 1,149백만원의 비용절감 효과를 거두었으며 공동구매확대, 자본형성투자비용절감, 약품성분별입찰, 의료장비자체수리, 운영체계 변경등을 통해 비용절감 효과를 거두었음
 - 시설·장비 현대화를 위해 외래진료부의 시설을 보강하였으며 수술실·지원시설 및 MRI 등 의료장비를 위한 사업비를 확보함

- 기관의 현안 관련하여 기관의 전략체계와 동일한 공공의료강화, 내부효율화, 경영개선 등의 전략목표를 달성하기 위한 노력과 성과를 제시하고 있음. 기관장이 관리하는 현안은 보다 핵심적이고, 전략적 목표를 달성하기 위해 수행하는 여러 측면의 노력과 성과를 모두 제시하기보다 구조적인 문제나 추진상의 애로사항이 있어 특별히 관심을 갖고 추진해야하는 핵심적인 현안 중심으로 관리하도록 개선하는 것이 필요함

□ 공통지표 평가 주요 내용

- **(경영전략 및 조직운영)** 설립목적에 따른 공공적 책무, 사회적 역할에 대한 인식과 미션·비전체계의 적정성, 경영전략 및 그에 따른 구체적 사업계획 운영 측면을 평가하였음
 - 기관의 공공적 책무는 설립목적에 기반하여 적정하게 인식하고 있으나 사회적 역할의 경우 사회적 가치에 기반했다기보다 의료원의 수행기능에 해당하는 것으로 보여 인식의 개선이 필요한 것으로 판단됨
 - 기관의 미션은 설립목적과 주요기능에 기반하여 적절하게 제시되고 있으나 비전의 경우, 공공의료기관의 공통적인 비전이라 판단되므로 일부 지역특성이나 기관장의 경영철학을 반영한 차별화된 비전제시를 위한 모색이 요구됨
 - 전략목표는 공공의료강화, 내부효율화, 경영개선으로 제시되고 있으며 병원의 미션, 비전 및 경영전략과 연계한 세부지표를 설정해 매월 추진상황을 점검하고 공유하는 등 구체적으로 관리되고 적절한 성과가 창출되고 있음
 - 경영혁신을 위한 핵심과제 선정과 관련해서는 의료원의 상황 등을 고려하여 연도별로 설정하였으나 해당 관점에서 혁신관리방안의 제도화 여부를 검토한바 일부 성과평가를 지표화하여 관리를 강화한 측면은 인정되지만 구체적인 내부역량, 프로세스의 개선 등과 이를 성과관리와 연계시킨 사항에 대해서는 통상적인 수준임
- **(정책준수)** 도 정책사항의 반영 노력과 공공기관으로서의 사회적 책임실현을 위한 사회적 가치 창출 노력을 평가하였음
 - 사회적 약자 생산품 구매 실적, 고졸자 고용 권장율, 청년채용 실적, 생활임금 도입 등을 적정한 수준으로 이행하고 있으며 권장 장애인 고용인원 등 일부 항목에 대한 보완 노력이 요구됨
 - 생활임금 및 임금피크제를 적정하게 도입하였음
 - 기관의 사회적 가치 실현을 위한 기본계획은 체계적으로 수립되어 있으며 이의 운영을 종합적으로 결정하는 사회적 가치 위원회도 원내외 인사로 구성하여 운영함
 - 기관의 사회적 가치실현 추진계획을 수립하여 보다 조직적인 실천을 위한 지침 마련 및 지표를 마련하여 세부 실행계획의 달성을 독려하기 위하여 해당부서의 BSC목표관

리에 반영하여 모니터링하도록 하였으며 지역사회에도 홍보하는 노력을 기울여 양호한 수준을 보여줌

○ **(경영효율화)** 건전재정, 윤리경영, 고객만족경영 등을 기관 경영에 적절히 반영하고 있는지와 조직 운영의 적절성을 평가함

- 의료비용 증가폭이 의료수익 상승폭을 크게 초과하여, 의료원의 당기순손실 규모가 전년도 334백만원에서 당년도 2,322백만원으로 1,987백만원, 594.9% 대폭 증가하여 경영성과가 매우 악화됨
- 기관 홈페이지를 통해 경영공시 항목이 충실하게 작성되어 공개되어 있음
- 직무역량 교육 대상자에 대한 교육이 이루어질 수 있도록 보완이 요구되며 청렴도 교육은 대상자 전원이 이수 완료하였음
- 기관의 고객만족경영의 원칙을 '친절한 병원 만들기'로 운영해 오고 있는 바 고객만족도가 원인을 파악하여 개선 방안으로 7개 전략을 수립하고 실천하였으며 핵심사항을 실천을 통한 환자만족도, 내부고객 만족도가 향상되었음
- 기관의 개선실적은 환자만족도와 내부고객 만족도가 모두 향상되었다는 것만으로도 상당한 개선이 있었다고 평가됨
- 응급의료센터, 감염병센터 신설 및 하부조직 7개 신설 등 환경변화를 위한 조직구조 개편을 실시하였으며 향후 대내외 환경변화에 따른 최적의 조직구조를 지속적으로 유지해 나아가기 위한 체계의 구축 및 활용이 요구됨
- 미래지향적 사업계획 및 진료권역 확대 등과 연계한 체계적인 중장기 인력계획의 수립이 필요하며 체계적인 직무분석이 수반되어야 할 것으로 판단됨

○ **(고객만족도 및 이행도)** 내·외부 고객만족도와 도 및 도의회의 감사지적사항과 전년도 경영평가 개선과제의 이행도를 평가하였음

- 외부고객만족도는 전년대비 4.35점이 향상된 89.10점으로 조사되었으며 내부고객만족도는 78.58점으로 나타나 전북 출자출연기관 내부만족도 평균 82.33보다 낮은 것으로 나타남
- 감사지적사항 10건 중 10건을 이행 완료하였으며 경영평가 개선과제 24건 중 20건을 모두 이행 완료하였음

□ 사업지표 평가 주요 내용

○ **(양질의 의료서비스 제공)** 양질의 의료서비스 제공 노력과 의료장비 보강 및 사후관리, 환자 만족도의 개선도를 평가함

- '17년 보건복지부 평가결과 기관의 종합점수는 80.9점으로 국내 평균인 75.3점을 상회하고 있으며 '양질 의료' 항목 점수도 85.2점으로 우수하며 특히 '안전과 질 향상'과 '진료의 적정성' 평가점수가 높은 것으로 나타남
- 교육훈련은 목표 17회 대비 25회 달성하였으며 신규직원교육, 인증필수교육, 법정업무

교육 등 다양한 교육훈련을 실시하였으며 실시 후 환류과정을 거쳐 교육훈련을 수립하였음

- 의료장비 활용실적은 전년 대비 114% 증가한 것으로 나타났으며 장비관리를 위한 심의위원회 개최 및 관리지침 준수 등의 노력을 기울임

○ **(공익적 보건의료서비스 제공)** 의료기관 간 서비스 연계, 공공보건 의료사업과 공익적보건 의료서비스 제공 실적을 평가함

- 보건의료복지통합지원팀을 구성하여 공익적 보건의료서비스의 적절한 제공 기반을 마련하였으며 공익적 보건의료서비스의 추진조직 구성 및 추진체계가 적절하며 공공보건의료위원회를 개최하여 사업 우선순위를 설정하였음
- 남원시보건소, 순창·임술·구례군 보건의료원, 전북,전남 대학교 등 의료기관 간 서비스 연계실적이 꾸준히 증가하고 있어 공공의료기관 간 기능적 연계는 효율적임
- 기독호스피스, 대한적십자남원지사 등 자원봉사 단체의 활용 실적은 전년 대비 증가하였음

○ **(저소득층 진료비지원)** 저소득층 진료비지원 추진 체계와 활동의 적정성과 저소득층 진료비지원 실적에 대해 평가함

- 저소득층 진료비 지원 사업은 공공의료사업부, 공공QI 팀으로 구성된 별도 추진조직으로 진행되고 있으며 업무협약 체계도에 따라 수행하고 있음
- 외국인 근로자 건강관리사업, 진료비 지원 활성화를 위한 공동모금회지원, 취약환자를 위한 연계시스템 등을 추진하였음
- 진료비지원 추진 이후 성과보고회를 개최하여 결과 분석을 차년도 사업계획에 반영하였음
- 사업성과 실적은 우수한 것으로 나타남

○ **(효율적 운영)** 병상활용도, 직원1인당 조정환자수, 직원1인당 관리비에 대해 평가함

- 조정환자수는 감소한 반면 전체 직원 수는 증가하여 직원 1인당 조정환자의 수는 418명으로 전년도 456명에서 감소한 것으로 나타남
- 비용절감 추진을 위한 다양한 노력을 기반으로 우수한 추진 실적을 보유하고 있으며 전체 직원의 증가에도 불구하고 관리비 총액은 1.1억원 감소한 것으로 나타남

□ 개선과제

- **(비전체계 개선)** 비전체계에 있어서는 공공의료기능의 수행기관으로서의 특성만이 아닌 지역특성이나 기관장의 경영철학 등의 반영이 필요하고, 전략체계에 있어 기본적인 구축은 되어 있는 반면 지속적인 환류에 따른 롤링이 추진되고 있는지가 제시되고 있지 않아 개선이 필요함

- **(목표관리체계 개선)** 기관의 전략방향과 목표가 구체적 세부사업의 성과목표와 어떻게 연계, 관리되고 있는지가 분명하지 않아 전반적인 목표관리체계의 연계성 확보를 주안점으로 한 개선이 필요함

- **(재정 건전성을 위한 노력)** 건전재정 운영 관련해서 의료비용 증가폭이 의료수익 상승 폭을 크게 초과하여 당기순손실 규모가 전년대비 594.9% 증가하는 등 악화된 것으로 나타나 재정의 위험요소를 중심으로 시나리오 중심의 재정운영계획을 수립·운영하여 건전성을 강화할 필요가 있음
- **(성과관리제도 강화)** 현재 성과관리제도는 부서와 부서장에 국한되어 운영되고 있어 실효성 측면에서 제한이 있음에 따라 성과관리제도의 실효성 강화를 위해 예산확보와 대상확대 등이 추진될 필요가 있음
- **(인사운영 개선)** 인사운영의 경우 채용 면접에 있어 외부면접위원의 참여 확대, 가점 부여 기준의 적용상의 문제 등 객관성 확보와 인사운영역량 확보를 위한 방안 마련이 필요함
- **(양질의 의료서비스 제공)** 양질의 의료서비스 제공에 있어서 주사제처방률이 동급 민간 병원 대비 높고, 교육훈련에 있어 평가매뉴얼의 분류체계와 제시된 실적관리체계와 다른 점이 있고, 목표설정의 근거가 불명확하는 등 상당한 개선의 여지가 있음에 따라 구체적인 방안 마련과 추진이 필요함
- **(공익적 보건의료서비스 제공)** 공익적 보건의료서비스 제공에 있어서는 예산확보실효가 미흡하고 특정사업에만 수혜자가 집중되는 등 종합적인 관점에서의 서비스 제공이 미흡한 것으로 나타나 전반적인 사업운영에 있어서 개선방안 마련이 필요함
- **(저소득층 진료비 지원)** 저소득층 진료비 지원에 있어서는 적용하고 있는 저소득층 선정기준이 모호하고 재원조달 노력이 충분하지 않은 것으로 나타나 종합적인 분석을 통한 대안 마련이 필요함

2. 항목별 평가 주요사항

□ 기관 경영전략

- **(기관경영전략)** 설립목적과 공공적 책무에 기반한 비전·전략체계의 구축과 공유, 이에 기반한 연간경영계획의 적정성과 기관의 경영혁신노력과 지역사회와의 연계성 여부 등을 평가하였음
- **(비전·전략체계의 구축과 공유)** 기관은 설립목적에 부합한 적절한 공공적 책무를 제시하고 있으나 전반적인 사회적 책임성에 대한 인식을 재고할 필요가 있으며 지역의 특성을 반영한 비전 체계의 보완이 요구됨
 - 기관의 공공적 책무는 설립목적에 부합하여 적절하게 제시하고 있음. 다만, 기관이 제시한 사회적 역할은 의료원의 수행기능에 해당하는 것으로 보여 재정립이 요구됨. 새 정부의 공공영역의 정책방향을 감안하여 보다 전향적인 사회적 책임성에 대한 인식을 재고하여 사회적 역할에 대한 재정립을 추진하길 권고함
 - 기관의 미션은 기관의 설립목적과 주요 수행기능에 기반하여 적절하게 제시되고 있으며 기관의 비전은 '최상의 의료제공으로 신뢰받는 지역거점 공공병원'로 제시하고 있어 지역특성이나 기관장 경영철학 등을 반영하여 보다 차별화된 비전제시를 위한 모색이 필요함. 구성원에 대한 공유 노력은 통상적인 수준으로 제시되고 있어 추가적인 개선이 요구됨
 - 전략목표는 공공의료강화, 내부효율화, 경영개선으로 제시되고 있으며 병원의 미션, 비전 및 경영전략과 연계한 세부지표를 설정해 매월 추진상황을 점검하고 공유하는 등 구체적으로 관리되고 적절한 성과가 창출되고 있음이 확인됨
- **(연간경영계획의 적정성)** 2014년 기관장 취임 이후 중장기전략을 수립하였으나 롤링이 적절히 이루어지지 않은 것으로 판단되며 경영계획과 세부사업 간의 연계성을 확보할 필요가 있음
 - 기관은 2014년 현임 기관장 취임 이후 2017년을 목표시한으로 하는 중장기전략을 수립하였으나 장기발전계획상의 추진로드맵이 매년 환경변화, 직전년도 성과분석 등에 맞추어 수정, 보완되지 않아 보완이 요구됨
 - 경영계획을 수립하여 운영하고 있으나 중장기발전전략 상의 계획과 연계되어 분석되는 등은 확인할 수 없음
 - 세부사업별 구체적인 성과목표의 수립과 전년대비 개선실적은 적절한 것으로 판단되며 향후 세부사업을 전략 과제의 추진 로드맵의 영역별로 제시할 필요가 있음
- **(경영혁신노력)** 의료원의 상황을 고려하여 혁신을 위한 과제를 설정하고 있으며 노사문제해결 이후 종합적인 관점의 인식을 확보하여 대응하고 있음
 - 경영혁신을 위한 핵심과제 선정과 관련해서는 의료원의 상황 등을 고려하여 연도별로

설정한 바 있으며 2015년 안정적 노사문화 정착을 과제화한 이후 노사관계가 안정된 것으로 판단됨

- 핵심과제의 추진과 관련하여 기관장의 중점사항과 성과를 확인한 바 안정적 노사문화 정착을 위한 직원화합 워크숍 참여, 직원역량강화를 위한 합리적 교육시스템 운영 등 다양한 관점에서 기관장의 개입수준이 인정됨
- 기관장의 현안에 대한 인식수준은 취임 초기 노사문제해결을 주요과제로 집중하고 있었던 것에 비해 상당히 경영의 종합적인 관점과 인식을 확보하고 있음. 지역내 의료기관간 경쟁심화, 공공성과 수익성의 균형과 같은 지역공공의료기관의 공통적인 현안에 대해서도 기본적인 분석과 대응방향을 수립하는 등 적절하게 대응하고 있음
- **(지역사회 연계 및 불공정관행 개선노력)** 지역사회와의 연계를 위한 실적은 아직 미흡하나 전년 대비 개선은 이루어진 것으로 나타났으며 고객만족 관리, 불공정한 관행·제도 개선을 위한 노력 등이 우수함
 - 지역사회연계를 위해 유관기관 업무연찬회, 사회복지협의회 등과 지역사회 재활방문 서비스 등을 제공하였으며 실적은 전년 대비 증가하였음
 - 설명 잘해주는 병원 이미지 구축으로 만족도 향상에 기여한 것으로 보이며 고객만족 및 관리시스템 운영 수준은 우수한 편임

□ 정책 준수

- **(정책준수)** 도 정책사항의 반영노력과 공공기관으로서의 사회적 책임실현을 위한 사회적 가치창출 노력을 평가하였음
- **(도 정책사항 반영노력)** 사회적 약자 생산품 구매 실적, 장애인 고용률 등 도 정책사항 반영노력과 우수정책 추진 노력 및 성과를 평가함
 - 사회적 약자 생산품 구매 실적(1% 이상), 고졸자 고용 권장율(정원의 19.27%), 청년채용 실적(27명 채용), 생활임금 도입 등을 적정한 수준으로 이행하고 있으며 권장 장애인 고용인원 등 일부 항목에 대한 보완 노력이 요구됨
 - 생활임금 도입 및 임금피크제를 도입하였으며 도입을 위한 절차도 적절하게 진행되었음
 - 남원의료원의 우수정책 추진노력 및 성과 운영수준은 보통임. 제시하고 있는 운영수준 이외에도 도정 성과 도민 홍보와 지역현안 문제 해결 노력이 필요해 보임
- **(사회적 가치 실현)** 지역사회 연계노력은 우수하나 불공정한 관행 제도, 의사소통을 위한 노력을 보완할 것을 제언함
 - 기관의 사회적 가치 실현을 위한 기본계획을 체계적으로 수립하였으며 이의 운영을 종합적으로 결정하는 사회적 가치 위원회도 원내외 인사로 구성하여 운영함
 - 기관의 사회적 가치실현 추진계획을 수립하여, 보다 조직적인 실천을 위한 지침도 마련하고, 관련 지표도 마련하여 세부 실행계획의 달성을 독려하기 위하여 해당부서의

BSC목표관리에 담아 모니터링하도록 하였으며 지역사회에도 홍보하는 노력을 기울여 양호한 수준을 보여줌

- 기관의 전년대비 유사한 실적을 고려할 때 2017년의 실적은 병원발전자문위원회에서의 지역민의 소통강화, 분만 취약지 지역민들에 대한 분만응급 상황 대처를 위한 산모보건의료센터협의체의 구성 등으로 개선됨
- 12개의 영역으로 나누어진 각 과제별 추진부서와 그 내용 및 추진성과에 대하여 세부적으로 제시하고 있어 양호한 편임

□ 경영효율화

- **(경영효율화)** 건전재정, 윤리경영, 고객만족경영 등을 기관 경영에 적절히 반영하고 있는지와 이를 조직운영에 있어 활용하고 있는지를 평가하였음
- **(건전재정)** 일반관리비 총당률, 당기순이익 증가율, 재정자립도 증가율, 부채감소율 등 재정상의 주요 계량지표와 예산 편성 및 집행의 적정성을 보기 위한 재무/예산 건전성을 평가함
 - 의료비용 증가폭이 의료수익 상승폭을 크게 초과하여, 의료원의 당기순손실 규모가 전년도 334백만원에서 당년도 2,322백만원으로 1,987백만원, 594.9% 대폭 증가하여 경영성과가 매우 악화됨
 - 공동구매 확대, 의료장비 자체수리, 와이파이 무상구축, 운영체제 변경·조정 등을 통하여 운영비 예산을 합리적으로 집행하고, 운영비 예산을 절감하였음
- **(윤리경영)** 기관 경영정보 등의 적시공개를 통한 투명성확보와 직무역량 및 청렴도 교육 이수를 통한 윤리경영역량 강화 수준을 평가하였으며 전반적인 관리수준은 양호함
 - 경영정보 공개는 필수 항목들을 충실하게 작성하여 공개하고 있는 것으로 나타남
 - 신규자 및 승진자에 대한 교육이 이루어질 수 있도록 보완이 요구되며 청렴도 교육은 대상자 전원 이수하여 적절하게 운영되고 있음
- **(고객만족경영)** 고객경영을 위한 제도 및 시스템 구축과 구체적인 활동의 적정성을 평가하였으며 성과와 전년 대비 개선실적 모두 우수함
 - '친절한 병원 만들기'를 5개년 연차사업으로 편성하여 운영해 오고 있는 바, 근본적인 원인을 서비스리더십 부족, 지식 부족, 직원 공감 소통의 장 부족으로 파악하고 이를 개선하기 위한 전략으로 7개를 설정하고 실천하였음
 - 친절한 병원 만들기의 핵심사항을 실천하면서 환자만족도, 내부고객 만족도가 향상되었으며 개선실적은 우수한 것으로 판단됨
- **(조직운영)** 각종 상위지침에 따른 관련규정 정비 등 제도운영 노력과 성과관리의 적정성, 블라인드 채용 도입, 조직 및 인적자원관리의 적정성을 평가하였음

- 32명의 위원으로 구성된 병원발전 자문위원회의 경우 온라인 회의진행 등을 통해 보다 다양한 의견을 용이하게 취합할 수 있도록 하여 실효성을 높일 수 있는 방안 도입을 고려할 필요가 있음
- 변화된 조직구조에 따라 업무분장에 대한 검토와 확인, 변화된 조직구조의 적합성 및 효과에 대한 점검을 실행하여 대내외 환경변화에 따른 최적의 조직구조를 지속적으로 유지하기 위한 체계의 구축 및 활용이 요구됨
- 미래지향적 사업계획 및 진료권역 확대 등과 연계한 보다 체계적인 중장기 인력계획을 수립할 필요가 있음. 이를 위해 체계적인 직무분석을 실행하고 이에 기초하여 직무기술서와 함께 작업자명세서를 작성할 것을 권고함
- 2017년 12월 31일 기준으로 총 정원은 324명이고 현원은 299명(정원 외 현원인 계약직 25명 포함)인 상태로 정원 대비 현원이 매우 부족한 상황이며 거의 모든 직급에서 부족한 것으로 나타나 이에 대한 개선이 요구됨

□ 고객만족도 및 이행도

- **(고객만족도 및 이행도)** 내·외부 고객만족도와 도 및 도의회의 감사지적사항과 전년도 경영평가 개선과제의 이행도를 평가하였음
 - 외부고객만족도는 전년대비 4.35점이 향상된 89.10점으로 조사되었으며 내부고객만족도는 78.58점으로 나타나 전북 출자출연기관 내부만족도 평균 82.33보다 낮은 것으로 나타남
 - 감사지적사항 10건 중 10건을 이행 완료하였으며 경영평가 개선과제 24건 중 20건을 이행 완료하였음

□ 양질의 의료서비스 제공

- **(양질의 의료서비스 제공)** 환자안전에 위한 추진체계, 의료서비스 질 관리체계 및 각종 교육훈련 실적을 평가함
 - 양질 의료서비스 제공 노력은 환자안전 추진체계와 의료서비스 질 관리체계로 구성되어 있으며 보건복지부 지역거점 공공병원 운영평가를 그대로 적용함
 - 17년 보건복지부 평가결과 기관의 종합점수는 80.9점으로 국내 평균인 75.3점을 상회하고 있으며 ‘양질 의료’ 항목 점수도 85.2점으로 우수하며 특히 ‘안전과 질 향상’과 ‘진료의 적정성’ 평가점수가 높은 것으로 나타남
 - 교육훈련은 목표 17회 대비 25회 달성하였으며 신규직원교육, 인증필수교육, 법정무교육 등 다양한 교육훈련을 실시하였으며 실시 후 환류과정을 거쳐 교육훈련을 수립하였음
- **(의료장비 보강 및 사후관리)** 의료장비 활용실적과 사후관리실적, 환자 만족도 개선도를 평가함

- 의료장비 활용실적은 전년 대비 114% 증가한 것으로 병상활용도가 이전년도에 90.9%에서 당해 연도에 89.5%로 소폭 하락한 것으로 나타났으며 장비관리를 위한 심의위원회 개최 및 관리지침 준수 등의 노력을 기울임
- 2017년도 지역거점공공병원 운영평가 환자 만족도 조사 결과 종합만족도 점수는 88.5점으로 전체 만족도 점수에 비해 2점이 높은 것으로 나타남

○ **(환자만족도)** 환자만족도의 개선 정도를 평가함

- 외래환자 만족도는 89.4점으로 전체 대비 3.4점 높으나 입원환자에 만족도는 83점으로 전체 대비 3.9점 낮은 것으로 나타나 입원환자에 만족도 향상을 위한 노력이 요구됨

□ 공익적 보건의료서비스 제공

- **(공익적 보건의료서비스 제공)** 공익적보건 의료서비스 추진체계와 추진실적 목표 달성도, 자원봉사자 활용실적을 평가함
 - 보건의료복지통합지원팀을 구성하여 공익적 보건의료서비스의 적절한 제공을 위한 기반을 마련하였으며 공익적 보건의료서비스의 추진조직 구성 및 추진체계가 적절하며 공공보건의료위원회를 개최하여 사업 우선순위를 설정하였음
 - 기독호스피스, 대한적십자사자원봉사 등 자원봉사 단체의 활용 실적은 전년 대비 증가하였음
- **(의료기관 간 서비스 연계)** 의료기관 간 서비스 연계 실적을 평가함
 - 남원시보건소, 순창·임실·구례군 보건의원, 전북·전남 대학교 등 의료기관 간 서비스 연계실적은 ‘17년 연계실적이 1,642회이며 ‘16년 연계실적이 1,679회, ‘15년 연계실적이 1,317회, ‘14년 1,287회로 꾸준히 증가하고 있는 추세로 확인됨
- **(공공보건 의료사업)** 공공보건 의료사업 실적을 평가함
 - 지역거점공공병원 운영평가 중 ‘공익적 보건의료서비스’의 점수는 78.3점으로 전국 평균 78점 대비 0.3점 높은 것으로 나타남

□ 저소득층 진료비지원

- **(저소득층 진료비지원 활동)** 저소득층 진료지원비 추진체계와 활동을 평가함
 - 저소득층 진료비 지원사업은 공공의료사업부, 공공QI팀으로 구성된 별도 추진조직으로 진행되고 있으며 업무협약 체계도에 따라 공공의료사업을 수행하고 있음
 - 외국인 근로자 건강관리사업, 진료비 지원 활성화를 위한 공동모금회지원, 취약환자를 위한 연계시스템 등을 추진하였음
 - 진료비지원 추진 이후 성과보고회를 개최하여 결과 분석을 차년도 사업계획에 반영하였음
 - 사업성과 실적은 우수한 것으로 나타남
- **(저소득층 진료비지원 성과)** 저소득층 진료비 지원 금액 및 인원의 증가를 평가함
 - 저소득층 의료비 지원 금액은 ‘17년 86,897,350천원으로 이전 3개년도와 비교했을 시

에도 증가하고 있는 것으로 나타나 추진 계획 수립, 추진활동 확대, 관련 기구의 활발한 활동 등에 대한 노력을 많이 기울인 것으로 판단됨

□ 효율적 운영

- (병상활용도) 병상활용도의 증가 정도를 평가함
 - '17년 병상활용도는 76.5%로 '16년 대비 80.1%에서 3.6% 하락하였으며 기관은 병상활용도 감소에 대한 원인을 관내 인구 감소, 과열되고 있는 의료경쟁으로 분석하였음. 내부적인 대책을 강구하여 입원환자의 안정적 증가 유지를 위한 체계가 구성되어야 할 것으로 판단됨
- (생산성) 직원 1인당 조정환자수의 증가 정도를 평가함
 - 조정 환자 수는 감소한 반면 전체직원 수는 증가하여 직원 1인당 조정환자의 수는 418명으로 전년도 456명에서 감소하였음
- (효율성) 직원 1인당 관리비의 증가 정도를 평가함
 - 비용절감 추진을 위한 다양한 노력을 기반으로 우수한 추진 실적을 보유하고 있으며 전체 직원의 증가에도 불구하고 관리비 총액은 1.1억원 감소한 것으로 나타남

2018년 경영평가

III. 세부평가 결과

III. 세부평가 결과

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	------	-------	-------	-----

1. 기관경영전략

1-1. 경영이념

지표정의

기관의 비전과 경영전략이 기관장의 경영철학과 지역사회에 대한 책임을 반영하여 적절하게 수립되었는지와 이를 추진할 체계가 잘 구축되어 있는가를 평가
기관의 장기발전계획 및 로드맵에 부합 하는 연차 경영계획을 수립하여 이를 실행하고 있는 지에 대해 평가
기관의 경영혁신을 위한 기관장의 노력 정도를 평가
조직 내·외부와와의 원활한 커뮤니케이션을 위한 기관장의 노력 정도를 평가
기관의 지역사회 내 공익 실현과 불공정 관행·제도개선을 위한 선도적 역할 및 노력을 평가

평가지표	세부지표
경영이념	1-1-1 비전과 경영전략 수립시행
	1-1-2 연간 경영계획의 적정성
	1-1-3 기관장의 경영혁신추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과
	1-1-4 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행 제도개선 노력

1) 추진활동 및 성과

경영이념	1-1-1 비전과 경영전략 수립시행
	- 기관장으로서 기관의 설립목적과 사회적 역할의 파악 및 경영에 대한 적극성 - 기관발전을 위한 비전과 미션의 구체성 및 구성원의 공유 여부 - 전략목표와 기관의 미션·비전과의 연계성 및 이해관계자와 공유 할 수 있는 장치 나 제도의 보유 여부 - 전략목표의 측정 가능한 지표로 구체적으로 기술되고, 홈페이지 등에 공개하면서 체계적으로 관리되고 있는가?

- **(공공적 책무)** 기관은 공공적 책무로 지역주민의 건강증진 및 지역의료발전에 기여, 사회적 역할로 민간의료기관과 차별되는 기능수행 및 포괄적 공공보건의료서비스를 제시하고 있으며 제4차 산업 혁명 대비 기관의 역할로 4차 산업혁명으로 인한 다양한 보건의료산업 변화에 능동적 대처를 제시하고 있음
- **(사회적 역할)** 기관의 설립목적인 '지역주민의 건강증진과 지역의료에 이바지 한다'라는 점을 고려할 때 기관의 공공적 책무를 위와 같이 제시한 것은 적절한 것으로 보임. 다만 사회적 역할로 제시한 바에 대해서는 기관의 설립목적에 기반한 기능수행과정에서 발생 가능한 사회적 가치에 기반 했다고보다는 의료원의 수행기능에 해당하는 것으로 보여 인식의 개선이 필요한 것으로 판단됨. 최근 새 정부의 공공영역의 정책방향을 감안하여 보다 전향적인 사회적 책임성에 대한 인식을 재고하여 사회적 역할에 대한 재정립을 추진하길 권고함

- **(현안 인식)** 기관의 현안 관련하여 기관의 전략체계와 동일한 공공의료강화, 내부효율화, 경영개선 등의 전략목표를 달성하기 위한 노력과 성과를 제시하고 있음. 기관장이 관리하는 현안은 보다 핵심적이고, 전략적 목표를 달성하기 위해 수행하는 여러 측면의 노력과 성과를 모두 제시하기보다 구조적인 문제나 추진상의 애로사항이 있어 특별히 관심을 갖고 추진해야 하는 핵심적인 현안 중심으로 관리하도록 개선하는 것이 필요함
- 기관의 핵심현안은 공공의료강화, 내부효율화, 경영개선이며 이에 대해 각각 구체적인 추진노력과 주요 성과가 인정됨
- 다만 면담평가시 추가적으로 확인된바로는 지역 의료기관간 경쟁심화, 지역 장례식장 신설에 따른 수익악화, 인건비 수준 등 현안사항이 추가 확인된바 이러한 사항에 대해서도 기관장 차원에서 관리하는 것이 필요함. 이에 대한 과제를 설정하여 기관장주도로 현안관리를 할 것을 권고함
- **(기관장 성과 분석)** 현재의 비전체계는 2014년 현임 기관장 취임 이후 수립된 것이며 연간 단위의 목표는 성과분석을 기반으로 재설정되는 등 적절하게 관리 되고 있음이 인정됨
- 전년도 성과분석 관련하여 적자경영 개선을 위한 전문의료인력 확보, 의로서비스 개선노력, 노사 간 상생전략 등의 사항이 주요하게 제시되어 2017년 기관장 성과 목표 설정시 이를 고려한 바 있음. 한편 기관장 경영목표 설정시 보건복지부의 운영평가 사항을 중심으로 구축한바 향후 도의 경영 평가상의 주요한 사항에 대해서는 기관장 성과목표에 반영하는 등 개선이 필요함
- **(미션 및 비전)** 기관의 미션은 '우리는 양질의 의료 및 포괄적 공공보건의료서비스를 제공하여 지역주민의 건강증진과 지역의료발전에 기여 한다'로 제시되어 기관의 설립목적과 주요 수행기능에 기반하여 적절하게 제시되고 있음. 또한 기관의 미래상이라 할 수 있는 비전은 '최상의 의료제공으로 신뢰받는 지역거점 공공병원'로 제시하고 있음. '의로서비스의 제공'이 기관의 핵심기능임을 감안할 때 기능적인 측면에서 이와 같은 비전제시가 무의미한 것은 아니라 할 수 있는 반면, 어느 공공의료기관이나 제시할 수 있는 공통적인 비전이라 판단됨. 이에 일부 지역특성이나 기관장 경영철학 등을 반영하여 보다 차별화된 비전제시를 위한 모색이 필요함
- **(미션 및 비전 공유)** 다만 이러한 미션과 비전 관련 주요한 실천자로서의 구성원에 대한 공유 노력은 통상적인 수준으로 제시되고 있어 추가적인 개선이 필요할 것으로 보임. 주요 공유수단으로는 회의, 게시판, 각종 문서게제 등이 제시되고 있음. 이에 미션 비전의 주요사항 또는 그에 기반한 핵심가치 등을 인사평가에 활용하는 등 보다 구체적이고 효과적인 방안 모색이 필요함
- **(전략 목표)** 전략목표는 공공의료강화, 내부효율화, 경영개선으로 제시되고 있으며 병원의 미션, 비전 및 경영전략과 연계한 세부지표를 설정해 매월 추진상황을 점검하고 공유하는 등 구체적으로 관리되고 적절한 성과가 창출되고 있음이 확인됨
- **(정보 접근성)** 홈페이지이용 및 접근성을 강화하기 위해 경영공시사항 등을 적기에 게재하는 등 관리를 용이하게 하기 위한 개선이 있었으며 부정부패신고 등 청탁금지법 관련사항 및 통합공시체계에 대한 접근성 강화 조치가 있었음. 향후 이용자에 대한 정보접근성을 강화하고 적기에 필요 정보가 공급될 수 있도록 사용현황이 보

다 세밀히 분석하여 개선수요를 파악하고 개선을 추진하는 등의 체계적인 활동이 보다 적극적으로 추진될 필요가 있음

- **(이해관계자 관리)** 이해관계자에 대해서는 개별적인 이해관계자를 정의하고 관리하는 등 유지와 증진에 대한 노력은 일부 인정됨. 자문역할과 진료권역주민과의 소통 강화를 위해 위원회를 구성하고 내실을 강화하고 있음. 다만 이해관계자를 기관의 주요기능을 기반으로 생성되는 가치창출과정에 맞추어 구분하는 등 이해관계자의 유형별 분류를 보다 전략적으로 구축하고 그에 맞는 협력증진방안을 마련하여 추진하는 등 이해관계자에 대한 전략적 접근이 강화될 필요가 있음

경영 이념	1-1-2 연간 경영계획의 적정성
	• 기관의 장기발전 계획의 수립 여부 • 추진 로드맵에 따른 해당연도 경영계획의 적절한 수립 여부

- **(중장기 발전계획)** 기관은 2014년 현임 기관장 취임 이후 2017년까지를 목표시한으로 하는 중장기전략을 수립한 바 있음. 이에 기관의 장기발전계획 수립여부는 인정됨
- **(중장기 발전 로드맵)** 다만 장기발전계획상의 추진로드맵이 매년 환경변화, 직전년도 성과분석 등에 맞추어 수정 보완되는 지에 대해서는 확인할 수 없음. 당해 연도 경영계획은 수립되어 운영되고 있음이 확인되나 이 역시 중장기발전전략 상의 계획과 연계되어 분석되는 등은 확인할 수 없음. 발전전략 등 장기발전계획의 실질적인 운영을 위해서는 발전계획이 합리적이고 면밀한 환경과 역량분석을 통해 수립되는 것은 물론 현실에 기반한 적절한 수정·보완 등 관리노력이 결합되어야 함을 인식하여 적절히 개선할 것을 권고함
- **(세부사업별 성과목표)** 세부사업별 구체적인 성과목표의 수립과 전년대비 개선실적은 적절한 것으로 판단되는 반면, 세부사업에 대해 보다 전략과제의 추진로드맵을 영역별로 제시하여 실제 세부사업의 성과가 어떻게 전략적 성과로 연계되는지 제시하고 내부적으로도 이와 같은 방식으로 관리하도록 개선할 필요가 있음
 - 공공보건의료사업 강화(97.1%), 거점공공형 산모 보건의료센터 운영(105.3%), 병원 발전자문위원회 활성화(188.2%), 표준진료지침개발(100%), 조직의 안정(175%), 직원역량강화(101%), 내부고객만족도향상(109.9%), 전문의료진확충(150.0%) 등 세부사업별 적절한 수준의 성과목표를 보이고 있으며 개선실적을 보이고 있음
 - 세부사업별 구체적인 사업내용, 추진방법과 시기, 예산 등에 대해서는 상당히 구체적으로 제시 및 관리되고 있음이 인정되고, 내부BSC지표설정과 관리를 통해 운영되도록 2017년부터 개선한바 있음

경영 이념	1-1-3 기관장의 경영혁신추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과
	• 기관의 혁신을 위한 기관장의 적절한 노력 수행 및 제도화 여부 • 기관장의 경영혁신 노력으로 실제 기관의 경영성과 개선 여부 • 기관의 주요 현안 과제(사업) 해결 및 미래 과제에 대비하기 위한 기관장의 노력과 성과

- **(경영 혁신)** 경영혁신을 위한 핵심과제 선정관련해서는 의료원상황 등을 고려하여 연도별로 설정한 바 있으며 2015년 안정적 노사문화 정착을 과제화한 이후 노사관계가 안정된 이래, 경영시스템의 개선을 위해 부서BSC지표관리 등의 과제 설정, 의료기능의 강화를 위한 심폐소생술 교육기관 인증 추진, 응급의료센터기능강화가 과제로 설정된 바 있음

핵심과제	설정 시기	설정 방법	전년 대비 변화 및 요인
안정적 노사문화 정착	2015년	상생과 신뢰 관계 유지를 위한 노사 간 공감대 형성	· 내부고객 만족도 향상 · 보수 현실화 및 승진적체 해소 · 직원 화합 워크숍
직원 역량강화	2013년	교육위원회 심의·의결	· 고용안정에 따른 자발적 변화 필요성 공감
친절한 병원 만들기	2016년	환자 중심적 문제해결 능력향상을 위해 병원정책 Q10로 설정·운영	· 고객 불만 사항 개선을 통한 이 용객 만족으로 고객만족도 향상
부서 BSC 지표관리	2017년	평가 기간 집중되는 업무 과부하 방지와 업무 효율성 증대를 위하여 각 부서에서 목표설정 후 지속적 지표관리	· 각종 평가에 대한 연중관리체계 구축으로 공공의료기관 임직원으로 문제해결 능력 향상
지역주민 생명 살리기	2017년	지역주민의 응급상황 대처로 건강한 삶 보장(심폐소생술 교육기관 인증서 획득, '17. 11. 4.)	· 지역 내 공공의료기관으로서 위상정립 및 브랜드 이미지 향상 · 전문 강사에 의한 체계적 교육 실시로 응급상황 대처능력 향상 ※ 교육 인원 : 167명('18.3.현재)
응급의료센터 기능 강화	2017년	응급상황의 효율적 대처를 위한 24시간 응급진료 체제 유지	· 지역민의 응급의료센터에 대한 이미지 개선(24시간 응급의학과 전담전문의 및 영상판독의 근무)

- 한편 이러한 관점에서의 경영혁신을 기준으로 혁신관리방안의 제도화 여부를 검토한바 일부 성과평가를 지표화하여 관리를 강화한 측면은 인정되는 반면, 구체적인 내부역량, 프로세스의 개선 등과 이를 성과관리와 연계시킨 사항에 대해서는 통상적인 수준이라고 판단됨. 이에 따라 경영혁신수요발굴, 과제선정, 혁신추진, 결과분석, 보상연계 등의 종합적인 경영혁신 추진 프로세스를 확립하도록 개선할 필요가 있음

- **(핵심 과제)** 핵심과제의 추진과 관련하여 기관장의 중점사항과 성과를 확인한바 안정적 노사문화정착을 위한 직원화합 워크숍 참여, 직원역량강화를 위한 합리적 교육시스템 운영, 친절한 병원만들기를 위한 병원 모니터링 결과 병원정책 반영, 부

서BSC지표관리를 위한 애로사항, 원인분석, 개선을 위한 실적관리 체계구축 등 다양한 관점에서 기관장의 개입수준이 인정됨

- **(기관장 노력)** 외부사업 유지 등과 관련된 기관장노력은 거점공공형산모보건의료센터(2,410백만원), 시설장비현대화(2,699백만원), 파견의료인건비지원사업(200백만원), 암환자완화의료사업(13백만원), 공공보건프로그램(25백만원), 응급의료기관지원사업(330백만원), 의료관련감염병예방관리지원사업(9백만원) 등 다양한 사업을 통해 확인함
- 사업계획 수립시 전국 34개 지방의료원 결산서에 대한 자료분석을 통해 환경분석에 반영하는 등 유사기관에 대한 분석을 시행한 바가 인정됨.
- **(내부 경영시스템)** 내부경영시스템 개선실적은 규정심의위원회 개최 및 의안처리를 통해 확인할 수 있으며 총 6회의 위원회를 개최하고 총 29개의 안건을 처리함
- **(기관장 수준)** 전반적으로 면담평가를 통해 확인한바 기관장의 현안에 대한 인식수준은 취임 초기 노사문제해결을 주요과제로 집중하고 있었던것에 비해 경영의 종합적인 관점과 인식을 확보하고 있는 것으로 판단됨. 지역내 의료기관간 경쟁심화와 공공성과 수익성의 균형과 같은 지역공공의료기관의 공통적인 현안에 대해서도 기본적인 분석과 대응방향을 수립하는 등 적절한 것으로 보임

경영 이념	1-1-4 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행 제도개선 노력
	• 기관의 특성을 반영한 네트워크 구축 등 지역사회와의 연계 노력 여부 • 고객 만족 로드맵 및 실천방안 마련, 고객 의견 반영 여부 • 고객 불만에 대한 즉각적인 피드백 등 고객 만족 증진 노력 • 공공기관으로서 불공정한 관행, 제도개선 노력 • 내·외부 이해관계자들과의 의사소통과 네트워크 활성화 노력 여부

- **(지역사회 연계 노력)** 지역사회와의 연계노력에 대한 운영수준은 다음과 같음
- 지역사회와의 연계를 위해 유관기관 업무연찬회, 남원시 사회복지 협의회, 지역아동센터 협의회, 이주여성 건강검진, 지역사회 재활방문 서비스 등을 제공하였으나 수준은 미흡한것으로 평가됨. 유관기관 업무연찬회, 지역아동센터 협의회, 지역사회 재활방문 서비스 등은 전년보다 개선됨
- **(고객만족 운영수준)** 고객만족 및 관리를 위해 친절하고 설명 잘해주는 병원 이미지 구축, 고객민원전담부서지정운영 등 9건의 실적을 제시하였음. 친절하고 설명 잘해주는 병원 이미지 구축으로 지표상승 및 내부고객 만족도 향상에 기여한 것으로 보이며 남원의료원의 고객만족 및 관리시스템 운영수준은 우수한 수준임
- **(불공정한 관행, 제도 개선)** 불공정한 관행·제도개선을 위해 부장, 팀·계장 직종별 차등을 두어 공공의료사업 부장을 의사직·간호직·사무직·보건직으로 확대하였으며 방사선사에 한하여 피폭량 측정, 재정보증보험 전 직원 개별의무가입을 실시하였으며 운영수준은 우수한것으로 판단됨
- **(내·외부 이해관계자 의사소통)** 기관장의 의사소통을 위해 팀·계장 회의, 경영전략회의, 병원발전자문위원회, 내부직원고충처리위원회, 외부고객고충처리위원회, Q&A

강좌를 진행하였으나 의사소통을 위한 보다 다양한 접근이 필요한 것으로 판단됨

2) 우수한 점

- **(설립 목적 및 공공적 책무)** 기관의 설립목적을 고려했을 때 지역주민의 건강증진 및 지역의료발전기여를 공공적 책무로 제시한 것은 적절한 것으로 보임
- **(핵심 현안)** 기관의 핵심현안은 공공의료강화, 내부효율화, 경영개선이며 이에 대해 각각 구체적인 추진노력과 주요성과가 인정됨
- **(비전 체계)** 현재의 비전체계는 2014년 현임 기관장 취임 이후 수립된 것이며 연간 단위의 목표는 성과분석을 기반으로 재설정되는 등 적절하게 관리되고 있음이 인정됨
- **(전략 목표)** 전략목표는 공공의료강화, 내부효율화, 경영개선으로 제시되고 있으며 병원의 미션, 비전 및 경영전략과 연계한 세부지표를 설정해 매월 추진상황을 점검하고 공유하는 등 구체적으로 관리되고 적절한 성과가 창출되고 있음이 확인됨
- **(이해관계자 관리)** 이해관계자에 대해서는 개별적인 이해관계자를 정의하고 관리하는 등 유지와 증진에 대한 노력은 일부 인정됨. 자문역할과 진료권역주민과의 소통강화를 위해 위원회를 구성하고 내실을 강화하고 있음
- **(기관장의 성과)** 핵심과제 추진과 관련하여 기관장의 중점사항과 성과를 확인한바 안정적 노사문화 정착을 위한 직원화합 워크샵 참여, 직원역량강화를 위한 합리적 교육시스템운영, 친절한 병원 만들기를 위한 병원 모니터링결과 병원정책반영, 부서BSC지표관리를 위한 애로사항, 원인분석, 개선을 위한 실적관리 체계구축 등 다양한 관점에서 기관장의 개입수준이 인정됨
- **(현안 대비)** 기관장은 취임 초기 노사문제해결을 주요과제로 설정하여 집중하고 있었던것에 비해 지역 내 의료기관간 경쟁심화와 공공성과 수익성의 균형과 같은 지역공공의료기관의 공통적인현안에 대해서도 기본적인 분석과 대응방향을 수립함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **(사회적 역할)** 사회적 역할로 제시한 바가 단순히 의료원의 수행기능에 해당하는 것으로 사회적 책임에 대한 인식을 바탕으로 개선할 필요가 있음
- **(현안 구조)** 기관장이 관리하는 현안은 구조적인 문제나 추진상의 애로사항이 있어 특별히 관심을 갖고 추진해야 하는 핵심적인 현안 중심으로 관리할 수 있도록 개선이 요구됨. 특히 지역의료기관 간 경쟁심화, 지역장례식장신설로 인한 수익 악화 등에 대한 관리가 필요함
- **(미션과 비전)** 기관의 미션과 비전에 대해서는 일부 지역특성이나 기관장의 경영철학이 반영된 차별화된 비전이 제시될 필요가 있는것으로 판단됨
- **(장기발전계획)** 장기발전계획상의 추진로드맵이 매년 환경변화, 직전년도 성과분석 등에 맞추어 수정, 보완되는 지에 대해서는 확인할 수 없음
- **(세부사업별 성과목표)** 세부사업별 구체적인 성과목표의 수립과 전년대비 개선실적은 적절한 것으로 판단되나 세부사업은 추진로드맵의 영역별로 제시하여 실제 세부사업의 성과가 어떻게 전략적 성과로 연계되는지를 제시할 필요가 있음

- (경영 혁신) 경영혁신 수요 발굴, 과제선정, 혁신추진, 결과분석, 보상연계 등의 종합적인 경영혁신추진프로세스를 확립하도록 개선할 필요가 있음

1-2. 기관장 성과

지표정의

도와 체결한 성과목표 계약사항을 얼마나 달성했는가를 평가

평가지표	세부지표
기관장 성과	1-2-1 성과목표 계약사항 달성도
	1-2-2 성과목표 계약 달성 노력

1) 추진활동 및 성과

기관장 성과	1-2-1 성과목표 계약사항 달성도
	기관장 성과목표 계약사항의 달성 정도
	1-2-2 성과목표 계약 달성 노력
	- 애로사항 해결을 위한 기관장 노력 - 목표달성을 위한 사업추진 중 기관노력에 의한 부가적인 성과 - 목표 초과달성 정도

○ (기관장 성과계약 달성 정도)

- 공공보건의료사업 수혜인원을 총 16,360명까지 확대하였으며 간호인력 부족에도 불구하고 저비용·고효율 조직체계 구축을 위해 공공·QI팀을 신설하는 등의 노력을 통해 전년대비 사업실적이 증가하였음
- 보건복지부 운영평가 결과 기관은 80.9점을 획득하였으며 종합만족도는 전체 평균에 비해 높은 것으로 나타났음. 고객만족도 점수는 88.5점으로 만족도도 전국 의료원 평균에 비해 높은 것으로 나타남
- 공공의료팀에서 담당하는 호스피스 완화의료사업은 가정형·입원형 연계를 통해 사업 활성화를 위한 노력을 기울였으며 목표 인원 1,878명에 다소 못 미치는 1,826명으로 달성도는 97.2%로 나타남
- 응급의료 확충을 위해 응급센터 외부에 별도로 분리되어 있는 선별진료소를 확충하였음
- 노사간 불합리한 단체협약 2개 조항을 개정하여 인사위원 중 노동조합 대표를 당 연직에서 위촉직으로 변경하였으며 기본진찰료를 의료수가 50%에서 본인부담 50%로 변경하였음
- 총수익은 목표액인 34,665백만원을 85% 달성한 29,482백만원임
- 신포괄지불제도의 효율적인운명을 통해 기관의 재정건전성을 확보하기 위한 노력을 기울였으며 입원 환자 당 수익이 목표 186천원을 초과 달성하였음. 또한 건강증진센터의 활성화를 위해 계장급 인력 배치, 홍보강화, 경영활성화 TF팀 구성·운명을 실시한 결과, 수익액은 1,867백만원으로 목표액인 1,776백만원을 초과 달성하였음
- 관내 장례식장이 증가하여 경쟁이 심화되고 있으며 이는 수익하락으로 나타났음. 장례식장의 수익은 1,718백만원으로 목표액에 다소 못 미치는 수준임
- 수술재료, 방사선재료, 위생재료, 장례용품, 의약품에 대해 군산의료원과 공동구매를 실시하여 약 609백만원의 비용을 절감하였음

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	------	-------	-------	-----

2. 정책준수

2-1. 도 정책반영

지표정의

- 도 정책 사항 반영노력을 평가
- 도민 체감도가 높은 수요자 중심의 우수한 정책사업 추진을 위한 노력과 성과, 타 기관 및 부서 간 협업을 통해 탁월한 성과를 이끌어 낸 사례를 평가

평가지표	세부지표
도 정책반영	2-1-1 도 정책 사항 반영노력
	2-1-2 임금 피크제 운영의 적정성
	2-1-3 우수정책 추진 노력 및 성과

1) 추진활동 및 성과

도 정책반영	2-1-1. 도 정책 사항 반영노력
	• 사회적 약자 생산품 구매 실적 • 장애인 고용률 • 고등학교졸업자 고용 권장률 • 청년채용실적 • 생활임금 도입 여부

- **(도 정책사항 반영 노력)** 도 정책사항 반영노력의 경우 사회적 약자 생산품 구매 실적, 고졸자 고용 권장률, 청년채용 실적, 생활임금 도입 등을 적정한 수준으로 이행하고 있는 것으로 나타남
 - 사회적 약자 물품 구매 실적은 중증장애인 기업, 녹색제품, 여성기업의 구매 실적이 총액 대비 1% 이상으로 편람에서 제시하는 기준 이상을 달성한 것으로 나타남
 - 권장 장애인 고용인원은 상시근로자 3,627명의 3.2%인 116명이나 기관은 현재 상시근로자 중 65명을 장애인으로 채용하고 있어 권장 수준에 다소 못 미치는 것으로 나타남
 - 고졸 고용 유지 인원은 현재 58명으로 정원 301명의 19.27%에 해당하는 수치임. 조례의 권장 수준은 정원의 10%를 유지하도록 되어 있으므로 조례의 권장 수준을 달성하고 있는 것으로 나타남
 - 청년채용 실적은 목표 9명 대비 27명을 고용하여 고용목표를 달성한 것으로 나타남
 - 생활임금을 도입하여 최저임금 이상으로 임금을 지급하고 있음

도 정책반영	2-1-2. 임금 피크제 운영의 적정성
	• 임금피크제 대상의 인건비 감액분을 활용한 신규채용 실시 여부

- **(임금피크제 운영)** 기관은 현재 임금피크제 도입을 완료하였으며 도입을 위한 절차도 적정한 것으로 판단됨
 - 임금피크제 대상의 인건비 감액 분은 최하위직급 인건비 이하이므로 별도의 감점 요인은 발생하지 않음

도 정책반영	2-1-3. 우수정책 추진 노력 및 성과
	• 우수정책 추진 노력 • 전북도의 「이달의 으뜸도정상」1회 이상 수상 시 실적 인정

- **(우수정책 추진)** 남원의료원의 우수정책 추진노력 및 성과 운영수준은 보통임. 제시하고 있는 운영수준 이외에도 도정 성과, 도민 홍보와 지역현안 문제 해결 노력이 필요해 보임
 - 국가예산 확보를 위해 2017년 지역거점공공병원 공공보건프로그램을 실시하였음
 - 타기관과 협업을 통한 시너지 창출 위한 사업실적으로는 국제청소년 진흥을 위한 후원 협약, 전라북도 마을상품 소비촉진 상생 협약, 거점공공형 산모보건의료센터 등이 있음

2) 우수한 점

- 특이사항 없음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **(우수정책 추진)** 우수정책 추진을 위한 노력 외 도정 성과 도민 홍보와 지역현안 문제 해결 노력이 요구됨

2-2. 사회적 가치 실현

지표정의

- 사업 과정에서 공공성을 강화하고 공동체적 가치의 회복과 실천을 달성하여 도민이 누리는 삶의 질을 높이고 동반성장을 통한 공동체의 가치를 지향하고 있는지를 평가

평가지표	세부지표
윤리경영	2-2-1. 사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력
	2-2-2. 사회적 가치 실현을 위한 성과

1) 추진활동 및 성과

사회적 가치실현	2-2-1. 사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력
	• 사회적 가치 실현을 위한 기본 계획 수립 • 사회적 가치 실현을 위한 실행 계획 수립 • 사회적 가치 실현을 위한 자원의 활용 계획

- **(사회적 가치 실현 계획)** 기관의 사회적 가치 실현을 위한 기본계획을 체계적으로 잘 수립하였으며 이의 운영을 종합적으로 결정하는 사회적 가치 위원회도 원내외 인사로 구성하여 운영함
 - 기관의 사회적 가치실현 추진계획을 수립하여, 보다 조직적인 실천을 위한 지침도 마련하고, 관련지표도 마련하여 세부실행계획의 달성을 독려하기 위하여 해당부서의 BSC목표관리에 담아 모니터링하도록 하였으며 지역사회에도 홍보하는 노력을 기울여 양호한 수준을 보여줌
 - 기관의 전년대비 유사한 실적을 고려할 때 2017년의 실적은 병원발전자문위원회에서의 지역민소통강화, 분만 취약지 지역민들에 대한 분만응급상황대처를 위한 산모보건의료센터협의체구성 등으로 개선됨

윤리경영	2-2-2. 사회적 가치 실현을 위한 성과
	• 사회적 가치 실현을 위한 과정과 활동 • 사회적 가치 실현을 통한 성과(Outputs) • 사회적 가치 실현을 통한 궁극적 목표 달성 정도(Outcomes)

- **(사회적 가치 실현 성과)** 사회적 가치실현을 위한 지역주민의 의견을 수렴하고, 부서별 사회적 가치 지표를 선정하여 사회적 가치 실현 위원회가 지표를 확정하고, 이를 반기별로 달성 정도를 성과 점검하여, 개선사항을 환류하도록 함
 - 12개의 영역으로 나누어진 각 과제별 추진부서와 내용 및 추진성과에 대하여 세 부적으로 제시하고 있어 양호한 편으로 보여 짐
 - 대체로 기관의 전년대비 2017년의 성과는 처음으로 설정된 사회적 가치라는 관점에서 보아도 약간의 향상이 보임
 - 지역사회와 기관의 특성을 감안한 내용들을 조금씩 증대시키는 노력이 보여짐

2) 우수한 점

- **(사회적 가치 실현 계획)** 기관의 사회적 가치 실현을 위한 기본계획을 체계적으로 세우고, 사회적 가치 위원회를 원내외 인사로 구성하여 종합적으로 결정하며 운영함. 또한 지역주민의 의견을 수렴하여 반기별로 성과를 점검하여 지속적으로 개선하고자 함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- 특이사항 없음

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	------	-------	-------	-----

3. 경영효율화

3-1. 건전재정운영

지표정의

기관의 성장과 자립화를 위한 재무운용 성과를 평가

평가지표	세부지표
건전재정운영	3-1-1 일반관리비 총당률
	3-1-2 당기순이익 증가율
	3-1-3 재정자립도 증가율
	3-1-4 부채감소율
	3-1-5 재무/예산 건전성

1) 추진활동 및 성과

건전 재정 운영	3-1-1 일반관리비 총당률
	• 직전년도 일반관리비총당률 대비 증가율

건전 재정 운영	3-1-2 당기순이익의 증가율
	• 직전년도 당기순이익 대비 증가율

○ 일반관리비 총당률 및 당기순이익 증가율

(단위: 천원)

구 분	2017년	2016년
사업수입액	29,864,047	29,598,199
행정운영경비	32,186,248	29,932,686
일반관리비총당률	92.8%	98.9%
당기순이익	-2,322,201	-334,488

- 사업수입은 266백만원, 0.9% 증가하고, 행정운영경비는 2,254백만원, 7.5% 대폭 증가하였음
- 일반관리비 총당률은 98.9%에서 92.8%로 전년대비 소폭 감소하였음
- 전년대비 당기순손실은 1,988백만원, 594.3%가 증가하여 손실이 크게 증가되었음
- 의료수익 증가분을 의료비용증가분이 크게 초과하여, 당기순손실이 크게 증가하였음

건전 재정 운영	3-1-3 자체수입 증대 등 재정자립도 증가율
	• 직전년도 재정자립도 대비 증가율

○ 자체수입 증대 등 재정자립도 증가율

(단위: 천원)

내역		2017년	2016년
세외수입(A)	시설 임대료	26,377,951	26,020,914
	장비 임차료	1,718,170	1,771,404
사업수입(B)	사업비성 시·군 연금	225,605	216,536
	국가·지자체 공모사업	-	-
기부금(C)		1,542,321	1,589,345
자체수입 합(A+B+C)		29,864,047	29,598,199
인건비(D)		20,006,727	17,527,544
행정운영비(E)		12,179,520	12,405,142
운영경비 합(D+E)		32,186,247	29,932,686
자립도		0.93	0.99

- 전년대비 자체수입은 266백만원, 0.9%가 증가하여 수입은 소폭 개선되었고, 전년대비 운영경비는 2,254백만원, 7.5% 증가하였음
- 자체수입 변동분보다 운영경비 변동분이 더 크게 증가하였고, 재정자립도는 소폭 악화하였음

건전 재정 운영	3-1-4 부채감소율
	• 직전년도 부채비율 대비 감소율

○ 부채감소율

(단위: 천원)

구 분		2017년	2016년
자산	유동자산	3,797,562	3,823,733
	비유동자산	37,665,703	38,702,650
	자산합계	41,463,265	42,526,383
부채	유동부채	4,927,530	4,873,629
	비유동부채	21,654,496	20,449,314
	부채합계	26,582,026	25,322,943
자본	자본금	51,917,311	51,917,311
	자본잉여금	-	-
	자본조정	-	-
	기타포괄 손익누계액	-	-
	이익잉여금(또는 결손금)	-37,036,072	-34,713,870
	자본합계	14,881,239	17,203,441
부채비율((부채합계/자본합계)×100)		178.6%	147.2%

- 전년대비 부채총계는 1,259백만원, 5.0%가 증가하여 재무구조는 악화되었고, 전년대비 자본총계는 2,322백만원, 13.5%가 감소하였음
- 부채비율은 147.2%에서 178.6%로 대폭 증가하여 재무구조는 악화되었음

건전 재정 운영	3-1-5 재무/예산 건전성
	① 예산편성 분야 - '2017년 공기업 출연기관 예산편성 지침' 적용사항 준수 여부 * 총인건비, 성과급 반영, 예비비 등 준수상황 - 중장기 경영전략, 중장기 재무계획과의 연동성 - 기관의 특성 및 사업규모에 따른 출연금 편성이 적정인지 평가 * 자체사업 및 수익 발생에 따른 출연금 감소요인 여부 및 검토 및 반영 노력 * 목적사업의 수행에 있어 과도한 출연금에 의한 사업 외연 확장 여부 검토 ② 예산집행 분야 - 예산·회계 관리의 합리성 및 투명성 * 운영비 예산의 합리적 집행을 통한 운영비 예산 절감 노력 * 예산 대비 집행에 대한 분석 및 사후관리 노력 * 회계 관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 기관의 노력

리적으로 집행하고, 운영비 예산을 절감하고 있음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **(재무 구조)** 의료비용증가폭이 의료수익상승폭을 크게 초과하여, 의료원의 당기순 손실 규모가 전년도 334백만원에서 당년도 2,322백만원으로 1,987백만원, 594.9% 대폭 증가하여 경영성과가 매우 악화되었음

- **(재무 구조)** 의료수익은 전년대비 357백만원, 1.4% 소폭 증가하였으나 의료비용은 인건비 등이 상승하여 전년대비 2,204백만원, 7.8%가 상승하여 경영환경은 더 악화되었음
 - 퇴직급여충당부채의 상승으로 인하여 전년대비 유동부채가 1,205백만원이 증가하였으며 기관의 재무구조가 점차 악화되고 있음
- **(예산 관리)** 공기업 출연기관 예산편성지침을 준수하여 총 인건비, 경영평가에 따른 성과급, 예비비 등을 편성하고 있음
 - 중장기경영전략, 중장기재무계획과 연동하여 예산을 편성하고 재원확보 노력을 추진하고 있음
 - 물품매입 품의시 표준서식을 사용하고, 예산부서 추산등록 및 관리 후 결제완결서류를 경리팀에 인계함
 - 월별 수입·지출상황을 보고하고, 예산관리자는 매분기말일을 기준으로 예산집행실적을 종합·분석하여 결과를 기관장에게 보고하고 있음
 - 의료기관 회계규정을 준수하고, 회계담당자 전문성 강화를 위한 교육참여 및 외부 전문가를 통한 회계처리 검증을 하고 있음
 - 공동구매 확대, 의료장비 자체수리, 와이파이 무상구축, 운영체제 변경·조정을 통하여 운영비 예산을 합리적으로 집행하고, 운영비 예산을 절감하고 있음

2) 우수한 점

- **(예산 편성)** 공기업 출연기관 예산편성지침을 준수하여 총 인건비, 경영평가에 따른 성과급, 예비비 등을 편성하고 있으며 중장기경영전략, 중장기재무계획과 연동하여 예산을 편성하는 등 재원확보 노력을 추진하고 있는 점이 우수함
- **(예산 집행)** 의료기관 회계규정을 준수하고, 회계담당자 전문성 강화를 위한 교육참여 및 외부전문가를 통한 회계처리검증을 실시하고 있으며 공동구매 확대, 의료장비 자체수리, 와이파이 무상구축, 운영체제 변경·조정을 통하여 운영비 예산을 합

3-2. 윤리경영

지표정의

- 기관 경영의 윤리성·투명성 제고를 위해 기관운영 전반에 대한 내용을 알리고, 직원 직무교육 및 청렴도 교육 이수실적이 우수한지를 평가

평가지표	세부지표
윤리경영	3-2-1. 경영공시, 정보공개 등을 통한 경영정보 공개여부
	3-2-2. 직무 역량교육 실시
	3-2-3. 청렴도 교육 이수실적

1) 추진활동 및 성과

윤리경영	3-2-1. 경영공시, 경영정보 공개를 충실히 이행하고 있고, 이해관계자가 알기 쉽게 제공 여부
	- 평가기준 - 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제32조의 공시항목, 시행령 제21조에 따른 공시시기의 적절성 * 재정일반(예산규모, 결산), 경영실적평가 결과, 기관장 경영성과 계약서 (이행보고서) 등의 내용 포함여부 - 자료입력기한을 준수 여부 - 공시책임자의 지정·공시 여부 - 항목준수 및 입력자료의 충실성 - 경영공시에 대한 이해관계자의 접근성 확보 여부

- **(경영공시)** 경영목표 예산 및 운영계획, 전년도 결산서, 임원 및 운영인력 현황, 전년도 인건비 예산과 집행 현황, 경영실적 평가 결과, 성과계약서상 달성 정도, 외부기관 감사 결과, 조치요구사항 모두 적절한 수준으로 기관 홈페이지에 게시되어 있음
- 공시책임자가 지정되어 있어 경영공시 항목에 대한 책임소재가 명확하며 공시된 자료는 충실하게 작성된 것으로 판단됨. 또한 경영공시 항목을 별도 메뉴로 구분하고, 항목들도 별도의 페이지로 구성해놓음으로써 이해관계자의 접근성도 적절하게 확보된 것으로 판단됨

윤리경영	3-2-2. 신규자 및 승진자의 직무 역량교육 실시 여부
	- 평가기준 - 교육대상 : '16.1.1~'16.12.31일 내에 신규자 및 팀장급(직위기준)신규·승진자(경력직포함). 다만, 의료원은 행정 분야 전 직원(신규자 및 팀장급 승진자)과 간호·직·보건직은 중간관리자(중간관리자 승진자)만 해당 - 교육기간 : '16년 ~ '17년 이수 실적 모두 인정 - 교육일수 : 24시간 이상(시간합산 가능) - 평가 산식 : 개인별 의무이수시간 충족인원(명)/대상 인원(명) × 100

- **(직무역량 교육)** 2017년도 직무역량 교육 대상자는 총 8명이며 기관은 2명이 24시

간 이상 교육을 수료한것으로 나타났으므로 직무역량 교육 대상자에 대한 교육이 이루어질 수 있도록 노력이 요구됨

윤리경영	3-2-3. 청렴도 교육 이수실적의 우수성				
	• 평가기준 - 전라북도 지방공무원교육원 사이버교육센터의 청렴교육과정 교육대상자의 이수실적의 우수성 - 교육대상자 : 1년 이상 계약 기간제 근로자를 포함한 전 직원 • 평가척도 - 교육대상자 대비 이수자 비율을 다음의 척도로 평가				
	100% 이수 (1.0)	95% 이상 100% 미만 (0.8)	90% 이상 95% 미만 (0.6)	85% 이상 90% 미만 (0.4)	85% 미만 (0.2)

- **(청렴도 교육)** 2017년도 기관의 청렴도 교육 대상자는 총 245명이며 245명 전원 청렴도 교육을 이수하였음
- 청렴도 교육대상자 대비 이수자 비율은 100%로 교육이 충실하게 이루어지고 있는것으로 판단됨

2) 우수한 점

- **(경영 공시)** 정보공개 등 경영공시를 충실하게 이행하고 있음
- **(청렴도 교육)** 기관의 구성원은 청렴도 교육을 100% 이수하였음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **(직무역량 교육)** 직무역량 교육 대상자에 대한 교육이 이루어질 수 있도록 노력이 요구됨

3-3. 고객만족경영

지표정의

- 고객만족을 실현하기 위한 고객서비스 체계 구축 및 운영하며 사업 과정 및 결과에 대한 만족 결과를 바탕으로 한 지속적인 개선활동 노력을 평가

평가지표	세부지표
고객만족경영	3-3-1 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축
	3-3-2 고객만족 경영활동의 적정성

1) 추진활동 및 성과

고객 만족 경영	3-3-1 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축
	- 평가기준 - 고객만족 경영계획 수립 : 고객만족을 위한 로드맵 및 실천방안 마련 - 고객만족 경영계획의 이행정도 및 고객관리 등 운영의 적정성 : 고객만족 경영 실천 사항 : 고객관리 절차 및 방법 수립 : 고객 불만 처리 절차 및 방법 등 관리 체계

- **(고객만족 경영계획)** 기관의 고객만족경영을 기본적으로 '친절한 병원 만들기'로 5개년 연차사업으로 편성하여 운영해 오고 있는바 근본적인 원인을 서비스리더십 부족, 지식 부족, 직원 공감 소통의 장 부족으로 파악하고 이를 개선하기 위한 전략으로 7개를 설정하고 실천하였음
 - 친절한 병원 만들기의 핵심사항을 실천하면서 환자만족도, 내부고객 만족도가 향상되면서 전체적인 운용수준도 함께 좋아졌다고 사료됨
 - 기관의 전년대비 2017년의 개선실적은 환자만족도와 내부고객 만족도가 모두 향상되었다는 것만으로도 상당한 개선이 있었다고 평가됨
 - 물론 내부고객 만족도 향상은 기관의 오래된 숙제인 보수의 현실화와 승진 적체의 해소가 주효하였다 하더라도 부서간 간담회와 Q&A강좌 등을 통하여 조직의 안정화에 기여한 노력이 개선으로 이어졌다고 여겨짐

고객 만족 경영	3-3-2 고객만족 경영활동의 적정성
	- 평가기준 - 고객 불만에 대한 즉각적인 피드백이 이루어지는 등 고객만족 증진노력 : 채널별 고객 불만 사항 처리의 적절성(고객의견의 반영 여부) : 고객 불만사항 사후관리 및 방지 대책

- **(고객만족 경영활동)** 다양한 채널을 통하여 고객의 소리를 수렴하고자 지역사회 의 견수렴과 지역민과의 소통을 강화하고자 병원발전자문위원회를 확대 개편하고 운영(32명)하여 고객의 불만이 적절히 처리됨

- 대부분의 지역민이 고령화 추세가 지속되고 생활수준이 향상되면서 시설 및 환경에 대한 불편이 불만으로 이어지는 경향이 높는데, 직원들의 반복된 친절교육과 CS교육, 그리고 시설현대화를 위한 노력이 적절히 추진되었다고 평가됨
- 기관의 전년대비 2017년 개선실적은 특별히 두드러진 것은 없으며 예년 수준과 유사한 상태라고 여겨짐

2) 우수한 점

- **(고객만족 경영활동)** 지역민과의 소통을 강화하고 지속적인 직원교육을 통해 고객 만족서비스를 증진시키려고 노력하였고 환자만족도와 내부고객 만족도 모두 향상됨

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- 특이사항 없음

3-4. 조직운영

지표정의

기관의 경영전반 운영 시 각종 절차나 규정 등이 적절하게 운영되고 있는가를 평가

평가지표	세부지표
조직운영	3-4-1. 제도운영 및 성과관리
	3-4-2. 블라인드 채용제도 도입
	3-4-3. 조직 및 인적자원관리

1) 추진활동 및 성과

조직운영	3-4-1. 제도운영 및 성과관리
	- 평가기준 - 기관 정관규정/지침의 정비현황 - 행안부가 제시한 관련지침에 따른 기관의 예산/회계 규정 정비 이행여부 - 임대료/장비사용료 등 징수 규정 운영실태 - 각종 위원회(운위, 장비도입심의위, 인사위 등) 개최실적 - 홈페이지를 통한 의사소통 활성화 - 기관 홈페이지 현행화와 정보제공 시기(각종 사업 공고 적정 시기)적정성 - 기관 정관·규정, 지침 등의 홈페이지 게시 여부 - 체계적 성과관리 제도 운영 - 기관 내부 BSC 평가 및 성과급 배분, 성과평가 등급에 따른 성과급 지급률의 적정성 등

- **(정관규정/지침정비)** 행안부가 제시한 관련지침에 의거하여 보수규정, 복리후생비 지급규정, 직제규정, 인사규정, 보수규정 등 조직 및 예산회계 관련 규정 16건을 개정하였음
 - 임대료와 장비사용료 징수와 관련한 규정을 운영하고 있음
- **(위원회 개최실적)** 인사위원회 19회, 병원 운영위원회 3회, 규정심의위원회 6회, 산업안전보건위원회 4회, 공공보건의료운영위원회 3회, 병원발전자문위원회 2회, 장비도입심의위원회 2회 등 총 39회의 위원회 운영실적을 제시함
 - 작년평가에서 인사위원회위원을 내부위원 7명, 외부위원 1명으로 구성한것은 관련 지침 위반이므로 시정되어야 한다는 지적이 있었으나 이에 대한 개선이 이뤄지지 않았음. 2018년 상반기에 외부위원 1명을 보완할 예정임
 - 기관의 각종 위원회 개최시 외부위원에 대한 참석률 제고를 통해 70% 이상 참석할 수 있도록 해야 한다는 작년도 지적사항에 대한 개선이 이루어짐
 - 병원발전자문위원회를 포함하여 외부위원들의 구성 비율이 높은 위원회들에 대해서도 출석률을 높이기 위해 노력하여 일정 부분성과를 달성하였고, 사전방문을 통해 서면으로 의견을 취합 등 위원들의 보다 적극적인 참여를 유도하기 위한 적절한 노력을 기울임
 - 개최한 위원회들에 대한 의사록을 작성하고 의결사항 등 개최결과에 대한 정리와 보존 활동을 충실하게 수행하였음

- **(홈페이지를 통한 의사소통)** 홈페이지개편을 통해 장애인의 웹 접근성을 확보하고 영문 및 모바일 전용 페이지를 개발하는 등 정보접근약자를 위한 접근성을 강화하였음
 - 2016년 개편한 홈페이지의 인트라넷을 통해 내부이해관계자들에게 청렴자료, 보험심사소식, 인증소식 등 다양한 소식을 전달하고 Q&A소식, 칭찬방, 제안방 등을 통해 상호간의 소통을 강화하기 위한 노력을 기울이고 있음
- **(체계적 성과관리 제도)** BSC평가제도에 대한 평가기준, 평가방법, 평가자, 평가시기 등이 명확하게 수립될 필요가 있다는 작년도 지적사항에 대한 개선이 이뤄지지 않았음
 - 환류체계 보완에 대한 지적사항에 대한 개선사항을 확인할 수 없었음
 - 성과관리대상자를 기존의 부서장에서 계장까지 확대하여 실시하였음
 - 실행실적에 대한 분기별 점검을 통해 개선을 위한 노력을 기울이고 있음

조직운영	3-4-2. 블라인드 채용제도 도입
	- 평가기준 - 채용과정 등에서 편견이 개입되는 출신, 학력 등 불리한 차별을 야기할 수 있는 항목을 폐지하는 등 실력을 평가하여 인재를 채용할 수 있는 채용제도의 마련 * 입사지원서에 인적사항 폐지(학력, 출신지역, 가족관계, 신체적조건 등) * 블라인드 면접 실시 - 블라인드 채용을 위한 채용제도 개선 및 내규 개정된 사항으로 인정 - 단, 이사회 승인 후 내규 개정은 익년 1월내로 개선된 경우에는 인정 - 블라인드 채용을 위한 제도 개선은 행정안전부 "지방공기업 블라인드 채용 가이드라인"을 기준으로 적정성을 판단하여 평가

- **(블라인드 채용)** 지방공기업 블라인드 채용 가이드라인 및 지방 출자·출연기관 블라인드 채용 도입권고에 따라 2017년 9월 1일 직원 임용시험 규칙을 개정하였고, 이에 기반하여 간호사와 기간제 근로자, 사무직 직원 채용을 진행하였음

	3-4-3. 조직 및 인적자원관리
조직운영	- 평가기준 (조직구조의 적합성) : 기관의 비전 및 전략목표의 달성을 위한 조직구조 적합성 : 내·외부 경영환경변화에 대응하여 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스 개선 등을 위한 기관의 노력 정도 (조직운영의 효율성) : 기관의 비전 및 전략목표의 효율적 달성을 위한 부서 간 인력배치의 적합성 - 팀장급 이상 관리자와 직원간의 비율의 적정성 (협업관리) 조직 내 부서간/개인간 협업을 통한 사업수행 사례 여부 - 직급별 정원 불부합 인원 운영 상황 - 기관 인사규정과 행안부 '지방 출자출연기관 인사/조직 지침'과의 부합 문제 : 자격요건 설정, 권한대행, 공개모집, 조직정원, 인사위원회와 위원장 규정 내용 등 : 직원 채용의 면접위원 구성, 운영의 적정성 - 시설, 장비, 운용인력, 위촉연구원에 대한 관련 보험(상해, 손해, 보종보험 등) 가입 상태 - 법정 필수 자격요건 직원 근무 여부(소방, 전기, 가스 등) 및 법정 의무교육 이수여부

- **(조직 구조)** 기관은 경영위기 타개를 위한 전략목표인 내부고객만족, 안정적 조직운영, 신뢰·소통의 노사교섭 등을 기관혁신 차원에서 일관성 있게 추진한 노력과 실적을 경영 실적보고서를 통해 피력할 필요가 있다는 지적사항은 일부 보완되었음
 - 지역거점공공병원 기능강화 및 의료수익 증대를 위해 응급의료센터와 감염병센터를 신설하였고, 효율적 조직운영을 위한 유사업무 통합운영 및 전문성 강화를 위해 팀 하부조직인 7계를 신설하는 등 대내외 환경변화를 고려한 조직구조 개편을 위해 노력하였음
 - 보건복지부의 공공보건의료 기본계획 및 공공보건의료사업을 위해 공공-QI팀을 보건의료복지통합지원팀으로 변경하였고, 공공계와 QI계를 신설하였음
 - 노사협의회 개최 등 노사화합을 위한 지속적인 노력을 기울이고 있음
- **(조직 운영 효율성)** 사업부서와 지원부서간의 인력 비중은 232명(73.2%)과 85명(26.8%)으로 지원부서 비중은 30% 미만 수준에서 유지하고 있음
 - 직원역량개발을 위한 교육훈련기회를 제공하였고, 계획과 대비했을 때 이를 초과하는 목표를 달성했으며 up-to-date 온라인 교육프로그램을 통해 최신 의료정보 콘텐츠를 제공하여 직원들의 사기진작과 직무역량 향상을 도모하였음
 - 환자중심 병원문화 조성을 위한 친절한 병원 만들기 운동을 통해 환자 접점부서 간담회와 CS교육, 소통워크숍, 전 직원 친절교육 등을 실행함
- **(기관 인사규정)** 승진심사 등을 통해 작년도 지적사항이었던 직급간 정원과 현원간의 불일치(6급 이상에서는 부족, 7~8급은 초과, 9급은 부족하여 직급별 요철 현상 발생)는 일정부분 개선되었음
 - 취업박람회 참여, 복리후생 개선 등을 통해 부족한 간호인력 확보를 위한 노력을 기울였고, 이를 통해 일정 부분 성과를 달성하였음
 - 비정규직 직원들에 대한 기본계획을 활용하고 있으며 향후 정규직 전환을 위한 협의체구성을 준비하고 있음
 - 행안부의 지방 출자·출연기관 인사·조직 지침과 기관의 관련 규정을 조항별 부합

여부를 제시해야 한다는 지적에 대해 개선함

- 직급별 정원대비 현원 비율에 대한 지적사항은 일부분 개선노력이 이루어졌으나 아직도 미흡한 것으로 판단되어 지속적인 개선노력이 요구됨
- **(협업관리)** 기관은 직종별·부서별 팀워크 형성이 가능한 조직문화 육성을 위해 2017년 주요업무 추진계획에 직장 내 동아리 활성화, 워크숍 추진 등을 계획하고 추진함

2) 우수한 점

- **(위원회 개최실적)** 병원발전자문위원회를 포함하여 외부위원들의 구성 비율이 높은 위원회들에 대해서도 출석률을 높이기 위해 노력하여 일정 부분 성과를 달성하였고, 사전방문을 통해 서면으로 의견을 취합 등 위원들의 보다 적극적인 참여를 유도하기 위한 적절한 노력을 기울임
 - 개최한 위원회들에 대한 의사록을 작성하고 의결사항 등 개최결과에 대한 정리와 보존 활동을 충실하게 수행하였음
 - 2016년 개편한 홈페이지의 인트라넷을 통해 내부 이해관계자들에게 청렴 자료, 보험심사소식, 인증소식 등 다양한 소식을 전달하고 Q&A소식, 칭찬방, 제안방 등을 통해 상호 간의 소통을 강화하기 위한 노력을 기울이고 있음
- **(체제적 성과관리 제도운영)** 성과관리대상자를 기존의 부서장에서 계장까지 확대하여 실시하였음
 - 실행실적에 대한 분기별 점검을 통해 개선을 위한 노력을 기울이고 있음
- **(블라인드 채용)** 행안부의 블라인드 채용도입 권고에 따라 규정을 개정하고, 면접관 교육실시 등 채용공고와 면접과정을 개정된 규정사항에 맞춰 진행하였음
- **(조직 구조)** 지역거점공공병원 기능강화 및 의료수익증대를 위해 응급의료센터와 감염병센터를 신설 및 유사업무 통합운영 및 전문성 강화를 위해 팀 하부조직 신설하는 등 대내외 환경변화를 고려하여 조직구조를 개편함
- **(기관 인사규정)** 보건복지부의 공공보건의료 기본계획 및 공공보건의료사업을 위해 공공-QI팀을 보건의료복지통합지원팀으로 변경하였고, 공공계와 QI계를 신설하였음
 - 노사협의회 개최 등 노사화합을 위한 지속적인 노력을 기울이고 있음
 - 취업박람회 참여, 복리후생 개선 등을 통해 부족한 간호인력 확보를 위한 노력을 기울였고, 이를 통해 일정 부분성과를 달성하였음
 - 환자중심 병원문화 조성을 위한 친절한 병원 만들기 운동을 통해 환자 접점부서 간담회와 CS교육, 소통워크숍, 전 직원 친절교육 등을 실행함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **(위원회 개최운영)** 전라북도 남원의료원 인사규정 제11조에 따르면 인사위원회 구성은 위원장, 부위원장을 포함한 8인 이하의 위원으로 구성하며 외부위원 1인 이상으로 구성하도록 되어 있음. 따라서 직원 채용시험 및 전형에 관한 사항을

심의하는 인사위원회에 반드시 외부위원 1인 이상이 참여하도록 해야 하나 기관 인사위원회의 외부위원 참여회수는 기준을 미충족하는 것으로 나타남. 이에 대한 개선을 위해 외부인사위원의 참석을 의무화하고 의사결정의 공정성을 확보할 필요가 있음

- 20여개가 넘는 각종 위원회의 운영상황과 기능을 검토하여 유사기능을 수행하는 위원회들에 대해서는 통폐합을 실시할 필요가 있음

○ **(체계적 성과관리 제도)** 성과평가제도의 대상자가 부서와 부서장에 국한되어 매우 제한적으로 실행되고 있음. 평가제도의 확대실행을 위한 예산을 확보하고, 일반직원까지 확대하여 실행할 수 있도록 개선할 필요가 있음

- 계층별 목표에 부합하는 부서와 개인(부서장과 직원 등)들의 객관적인 평가지표들을 도출하고 활용하여 병원의 장기적인 발전과 성장에 기여할 수 있도록 BSC평가 체계를 구축하여 활용할 필요가 있음
- 평가결과를 인사고과에 일부 반영하고 있으나 실질적인 인센티브 지급은 이뤄지지 않고 있어 평가제도의 실효성을 기대하기 어려움
- 기관목표-부서목표-개인목표로 캐스케이딩한 목표들과 평가지표들간의 연계성을 확보한 평가지표들을 개발하고 활용할 필요가 있음

○ **(조직 구조)** 변화된 조직구조에 따라 업무분장에 대한 검토와 확인을 실행하고, 변화된 조직구조의 적합성 및 효과에 대한 점검을 실행하여 대내외 환경변화에 따른 최적의 조직구조를 지속적으로 유지하기 위한 체계구축 및 활용이 요구됨

- 특수시책사업 등 병원과 지역 실정에 맞는 새로운 사업을 발굴하고 예산을 확보하기 위한 노력을 강화할 필요가 있음

○ **(기관 인사규정)** 미래지향적 사업계획 및 진료권역 확대 등과 연계하여 보다 체계적인 중장기 인력계획을 수립할 필요가 있음. 이를 위해 체계적인 직무분석을 실행하고 이에 기초하여 직무기술서와 함께 작업자명세서를 작성할 것을 권고함

○ **(직원채용)** 28차례의 면접을 진행하는 과정에서 참여한 내부면접위원의 수는 98명인 반면 참여한 외부면접위원의 수는 1명임. 이는 면접의 공정성을 훼손할 수 있는 심각한 문제이므로 외부위원 참여비율을 강화하는 개선조치가 요구됨

- 2017년 3월 시행된 9급 직원 채용에서 보훈가점을 잘못 부여하여 면접점수 1위자가 채용되지 않고 2위자가 채용되는 시행오류를 범함. 직원 채용 시 규정에 대한 보다 세밀한 검토와 엄격한 적용 절차의 운영이 필요함

○ **(협업진행)** 2014년 이후 지속되어온 표준진료지침 개발 외에 진행된 협업과제가 없는 것으로 확인됨. 보다 적극적인 협업과제의 도출과 실행을 통한 성과 창출이 요구됨

○ **(조직 운영 효율성)** 직무별 필요역량을 확보하고 있는 조직구성원들의 역량을 비교 평가하고 이에 기초한 인력수급계획과 교육계획을 수립하여 실행할 필요가 있음

- 2017년 12월 31일 기준으로 총 정원은 324명이고 현원은 299명(정원 외 현원인 계약직 25명 포함)인 상태로 정원 대비 현원이 매우 부족한 상황이며 거의 모든 직급에서 부족한 것으로 나타나 이에 대한 개선이 요구됨
- 지방 의료원의 특성을 고려할 때 간호직에 대한 인력확보에 어려움을 겪을 수 있으므로 모집과 유지관리에 지속적인 노력을 기울일 필요가 있음

- 직급별 정원대비 현원비율의 불일치 정도 해소를 위한 보다 체계적이고 중장기적인 필요인력 산정 및 조달 계획수립 및 실행이 요구됨

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	------	-------	-------	-----

4. 고객만족도

4-1. 외부만족도

지표정의

기관의 고객을 대상으로 전반적인 서비스 수준 측정 및 사업 추진결과 만족도 조사 및 전년도 고객만족도 조사결과 개선도와 고객관리 실태 평가

외부 만족도 조사	4-1-1 금년도 고객만족도 조사 결과
	4-1-2 고객만족도 개선도

- **(외부고객 만족도)** 외부고객만족도는 정책고객(3.76점)이 공공고객(3.49점)의 만족도보다 0.27점 높음
 - 업무처리에 있어 정책고객의 경우 접근성(방문), 공공고객의 경우 간편성 및 접근성(방문)의 만족도가 가장 높게 나타났으나 정책고객은 공정성이 공공고객은 접근성(홈페이지)의 만족도가 가장 낮게 나타남
 - 주요사업으로 정책고객은 의료사업을 높게 평가하였으며 공공고객은 사후 서비스를 높게 평가함
 - 성과 차원에서는 정책고객과 공공고객 모두 기관성과보다 사회성과의 만족도가 높게 나타남
 - 기관의 외부 만족도는 89.10점으로 2016년 만족도 84.75점 대비 4.35점 증가하였음

2016년 만족도	2017년 만족도	증감
84.75	89.10	▲ 4.35

4-2. 내부만족도

지표정의

조직 내부의 직원만족도 조사결과를 평가

내부 만족도 조사	4-2-1 직원 만족도
-----------------	--------------

- **(내부고객 만족도)** 직원만족도는 1.57점으로 환경적 요인 1.59점, 직접적 요인 1.56점임
 - 비전·경영철학, 의사소통, 직장만족, 직무수행, 근무환경, 교육·업무지원, 조직문화는 평균 이상의 만족도를 보이고 있으나 리더십, 인사·승진, 복지는 상대적으로 만족도가 낮은 것으로 나타남
 - 평균 미만으로 나타난 3개의 항목 중 가장 낮은 인사·승진에 대한 개선노력이 필요함
 - 직원만족도는 78.58점으로 타기관 평균인 82.33점에 비해 낮은 것으로 나타남

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	------	-------	-------	-----

5. 경영개선 권고사항 등 이행도 평가

5-1. 감사결과 등의 보완 개선

지표정의

도 정책사항 반영노력 및 감사결과 등의 보완.개선 이행 여부와 내용의 적정성을 평가

도 감사 이행여부 및 적정성	5-1-1 도 감사 등에 대한 이행 여부와 내용의 적정성
	평가내용 : 도 행정사무감사 및 감사에 대한 보완.개선 및 이행노력의 적절성

1) 추진활동 및 성과

○ 도감사 등에 대한 이행 여부

구 분	지적사항	추진상황
행정사무감사	공공보건프로그램의 저조한 추진실적	이행
	의료원 부채감소 노력	이행
	가정간호사업 적정목표 설정	이행
	구레와 곡성의 환자데이터 확보	이행
	안정적인 조직운영 방안	이행
	전 직원의 협력 노력	이행
	본관 리모델링 사업 자료 제출	이행
	특수시책사업의 발굴과 예산확보	이행
	위원회의 효율적 운영 방안	이행
	간호직 총원 대책	이행

- 도의회의 행정사무감사에서의 지적사항은 모두 10건으로 6건이 건의사항, 3건이 처리요구, 1건이 시정요구로 모두 적정하게 이행됨
- 기관의 전년대비 2017년 개선실적은 지적사항의 숫자나 내용에 있어서도 비슷한 수준임
- 도의회 행정사무감사 지적사항은 모두 적절히 이행되었음

5-2. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행

지표정의

경영평가 결과 후속조치 이행실적 및 적정성을 평가

경영평가 후속조치 추진계획 적정성	5-2-1 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성
	평가내용 : 경영평가 결과 후속조치로 추진상황의 이행 여부의 충실도

1) 추진활동 및 성과

○ 경영평가 결과 후속조치로 추진상황의 이행 여부의 충실도

분야별	개선할 점	추진상황
전략 및 리더십	명확한 비전 제시 및 세부비전 수립	이행
	중장기 경영목표의 구체성 및 전략과제의 연계성 보완	미이행
	특화된 의료서비스 부족	미이행
	전년도 사업성과 반영	이행
	BSC목표관리계획과 연동성	이행
	성과관리체계 적정성 및 효율성	이행
	홍보 및 서비스 개선을 통해 목표 수익 달성 노력	이행
	단체협약 체결을 대체할 내부효율화의 새로운 지표 설정	이행
경영효율화	경영성과 세부지표 목표 미달성	이행
	홈페이지 자료 열람 접근권한 제한	이행
	경영공시항목 일부 누락	이행
	행동강령 준수관리 소홀	이행
	외부위원 구성 및 참석률 강화	이행
	정원 대비 현원 불 부합	이행
	조직 및 팀원 성과평가체계 검토	미이행
	고객 유형별 소통 채널 구축	이행
고객만족도	대기시간 단축, 충분한 설명	이행
	인사.승진, 복지 등 직원 만족도 제고	이행
주요사업 활동 및 성과	처방률 개선노력	이행
	공익적 보건의료서비스 달성부족	이행
	저소득층 진료비 지원 금액 규모 증가노력	이행
	병상활용도를 90% 이상 유지	이행
	타지로 유출되는 환자가 많음	미이행
	관리비 절감노력	이행

- 전년도 경영평가에서의 개선권고사항은 모두 24개 항목으로 전략 및 리더십분야가 9개 항목으로 가장 많으며 경영효율화 7개 항목, 고객만족도 2개 항목, 주요사업 활동 및 성과 6개 항목임. 전체 가운데 4개 항목이 미이행 상태이며 나머지는 완료되어 양호한 편임

- 지역에 적합한 특화된 의료서비스를 개발 및 타지로 유출되는 환자를 감소시키기 위한 노력 등은 검토하고 추진 중이나 단기적으로 용이한 일은 아님. 중장기경영 목표의 구체성 및 전략과제의 연계성 보완과 조직 및 팀원 성과평가체계 검토도 외부전문기관의 용역을 고려하는 수준이어서 적극적인 노력이 요구됨
- 기관의 전년대비 2017년 개선실적은 기관이 단기적으로 이행하기 어려운 것과 외부전문기관용역을 통하여 해결하여야 하는 점을 고려하더라도 약간은 미흡하다고 평가됨

6. 양질의 의료서비스 제공

지표정의

공익법인으로서 질 높은 의료서비스를 제공하기 위한 체계 및 노력과 교체의료장비 활용실적 및 사후관리실적을 평가

사업 활동	평가항목	세부지표
	양질의 의료서비스제공	12-1-1 환자안전을 위한 추진체계
		12-1-2 의료서비스 질 관리체계
		12-1-3 각종 교육훈련 실적

사업 성과	평가항목	세부지표
	의료장비 보강 및 사후관리	15-1-1 의료장비 활용실적
		15-1-2 의료장비 사후관리실적
	환자만족도	15-2-1 환자만족도 개선도

1) 추진활동 및 성과

□ 사업활동

양질의 의료서비스 제공	12-1-1 환자안전 추진체계
	• 환자안전관리 : 환자안전관리규정 구비, 환자안전관리위원회 구성 및 활동 • 환자안전보장활동 : 수술 및 침습적 시술위치 표시, 낙상예방, 심폐소생술관리 • 수술환자관리 : 마취 전 환자평가, 수술 전/후 모니터링 • 의약품 및 투약관리 : 의약품 관리, 약물부작용 모니터링 • 화재안전관리 : 화재안전관리계획 수립, 화재예방 및 대응, 소방안전교육훈련
	12-1-2 의료서비스 질 관리체계 • 질 향상활동 : 질 향상위원회 구성 및 운영실태, 질 향상 실무담당자 배정, 질 개선활동, 질 향상활동에 대한 직원이해도 • 감염관리활동 : 감염관리프로그램, 감염발생 감시, 특수부서 감염관리, 멸균 및 소독관리, 손 위생 관련 규정, 손 위생 수행에 대한 직원 이해도

- (양질의 의료서비스 제공) 위 두 지표는 보건복지부 '지역거점 공공병원 운영평가' 내용 중 '양질의 의료' 평가항목 중에서 '안전과 질 향상' 부문에 해당하며 따라서 동 평가결과를 그대로 적용함
- 17년 「지역거점 공공병원 운영평가」 결과 종합점수가 80.9으로 국내 전체 평균점수 75.3을 상회하고 있고 '양질의 의료' 항목점수도 82.5으로 우수함
- '양질의 의료' 항목의 세부평가부문인 '안전과 질 향상' 부문 평가점수가 20.0으로 국내 전체평균(18.9)을 상회하고 있음

- '양질의 의료' 항목의 세부평가부문인 '진료의 적정성' 부문 평가점수가 45.0으로 국내 전체평균(31.5)을 대폭 상회함
- '양질의 의료' 항목의 세부평가부문인 '안전과 질 향상' 부문 평가점수가 16년 30.0에서 17년 20.0으로 낮아짐
- '양질의 의료' 항목의 세부평가부문인 '진료 적정성' 부문 평가점수가 16년 31.3에서 17년 45.0으로 대폭 향상됨
- 어려운 의료 환경 속에서도 전년대비 개선실적이 양호한 것은 의료원 관계자 모두의 노력의 산물임

양질의 의료서비스 제공	12-1-3 각종 교육훈련 실적
	• 해당연도 사업계획서 상 교육훈련 실시 목표 대비 해당연도 교육훈련 실적의 비율 • 각종 교육훈련(안전, 직무, 친절교육 등) 관련 각 자료들의 정확성 여부 • 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 • 교육훈련의 성과 관리 적절성 여부

○ 각종 교육훈련 실적

구분	2017년
교육훈련 실적	25
실시목표	17
달성도	147.06%

- 교육훈련 실적의 경우 교육훈련 목표(17회) 대비 실적(25회)의 비율이 147.06%로 우수한 것으로 나타남
- 교육훈련을 자체적으로 분류한 항목 중 인증 필수과정이 6개에서 7개로 특성화 과정이 3개에서 6개로 워크숍이 2회에서 4회로 확대됨
- 신규직원교육, 인증 필수교육, 법정 의무교육 등 다양한 교육훈련을 실시하였으며 교육 훈련 후 만족도 및 수요도 조사를 실시하고 환류를 통해 교육계획을 수립하는 등의 노력을 기울임

□ 사업성과

의료장비 보강 및 사후관리	15-1-1 의료장비 활용실적
	• 연간 의료장비들의 장비활용률을 계산하여 평가함. • 장비활용률 계산에 사용된 근거자료들의 정확성 여부 • 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 • 장비활용률 증가를 위한 노력의 적절성 여부

○ 의료장비 활용실적

(단위: 천원)

	2017년	2016년
장비 수입금액 합	1,238,149	2,609,880
취득금액 / 5	214,605	517,679
장비 이용률	576.94%	504.15%
달성도	114.44%	

- 의료장비를 통한 수입 금액은 전년 대비 하락하였으나 취득금액 대비 장비 수입 금액은 증가한 것으로 나타났으며 장비 이용률이 이전 년도 약 504%에서 당해 연도에는 약 576%로 증가하여 달성도는 114.44%로 나타남
- 주요한 의료장비의 수입금액이 유지되고 있는 추세이며 이러한 추세를 지속적으로 유지하기 위한 관리가 요구됨

의료장비 보강 및 사후관리	15-1-2 의료장비 사후관리실적
	• 의료장비 관리계획은 충실성 여부 • 의료장비 사용설명서 비치상태의 양호 여부 • 의료장비 사용교육의 적절성 여부 • 의료장비 관리시스템(관리대장 및 카드, 관리 실명제 실시 등)의 양호 여부

○ (의료장비 사후관리)

- 총 2회에 걸쳐 의료장비 심의위원회를 개최하여 의료장비 불용처분에 관한 결정 및 의료장비 국고지원, 중장기 추진계획에 대한 심의를 실시하였으며 심의 절차를 거쳐 의료장비를 파악하는 등의 체계적으로 관리된 것으로 판단됨
- 의료장비 관리 세부지침은 의료장비심의위원회를 통해 결정되며 장비의 성능 및 안정 상태, 활용현황을 주기적으로 점검하고 관련 교육, 점검, 유지보수, 처분 등 의료장비를 관리하기 위한 지침 또한 적정하게 준수되고 있음

환자 만족도	15-2-1 환자만족도 개선도
	• 보건복지부로부터 평가받은「지역거점 공공병원 운영평가」중 '환자만족도'의 측정 값을 기준으로 하되, 전년 대비 개선 정도를 평가함 • 당해 연도 및 전년도 측정값 사용

- (환자 만족도) 2017년도 지역거점 공공병원 운영평가 환자 만족도 조사 결과 종합 만족도 점수는 88.5점으로 전체 만족도 점수에 비해 2점이 높은 것으로 나타남
- 외래환자 만족도는 89.4점으로 전체 대비 3.4점 높으나 입원환자에 만족도는 83점으로 전체 대비 3.9점 낮은 것으로 나타나 입원환자에 만족도 향상을 위한 노력이 요구됨

2) 우수한 점

- (환자안전 관리위원회) 환자안전 관리위원회 활동 및 낙상예방 노력 및 화재안전 관리계획 및 화재대응훈련, 감염관리프로그램 및 특수부서 감염관리, 멸균 및 소독 관리 및 손 위생 수행 등이 양호한 것으로 나타남
- 환자안전관리위원회 활동 및 낙상 예방 노력이 우수하며 화재안전 관리계획 및 화재대응훈련이 우수함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **(주사제처방률)** 주사제 처방률이 동급 민간 병원에 비해 높은 편임
- **(교육훈련)** 평가 매뉴얼에서 제시한 자료 제출서식에 맞게 교육훈련을 안전교육, 직무교육, 친절교육으로 재분류하여 보고서를 작성할 필요가 있음
- **(실적비율)** 보고서 상에 목표의 산출근거를 제시하지 않음으로서 목표 대비 실적비율의 신뢰성을 약화시키는 문제가 발생함

7. 공익적 보건의료서비스 제공

지표정의

공익적 보건의료 서비스 제공사업 추진체계 및 활동과 의료기관 간 서비스 연계 실적을 평가

사업 성과	평가항목	세부지표
	의료기관간 서비스연계	16-1-1 의료기관간 서비스연계실적
	공공보건 의료사업	16-2-1 공공보건 의료사업실적

사업 활동	평가항목	세부지표
	공익적보건 의료서비스 제공	13-1-1 공익적보건 의료서비스 추진체계
		13-1-2 추진실적의 목표달성도
		13-1-3 자원봉사자 활용실적

1) 추진활동 및 성과

□ 사업활동

공익적 보건 의료 서비스 제공	13-1-1 공익적보건 의료서비스 추진체계
	• 공익적 보건의료서비스 사업계획의 내실 있는 수립 여부 • 공익적 보건의료서비스 추진조직의 적절성 여부 • 공익적 보건의료서비스 추진절차의 실효성 여부

- **(공공적 보건 의료서비스)** 보건의료복지통합지원팀을 구성하여 취약계층을 위한 맞춤형 보건의료복지 서비스를 적정하게 제공하기 위한 기반을 마련하였으나 해당 팀은 '17년 말에 구성되었으므로 '18년 실적 시 유의미한 성과를 거둘 것으로 기대함
- 공익적 보건의료서비스의 사업계획이 이전 년도의 피드백과 당해 연도의 요구도 조사를 토대로 합리적으로 수립됨
- 공익적 보건의료서비스의 추진조직과 추진체계가 적절하며 사업실적평가, 사업 우선순위 선정을 위해 공공보건의료위원회를 활성화하였음. 공공보건의료위원회는 총 3회 개최되었음
- 정기적으로 유관 기관과 업무연찬회 및 간담회를 개최하여 사업계획을 수립하는 등 유관 기관과의 의사소통을 위한 노력을 기울임
- 유관 기관 업무연찬회를 2회, 간담회를 19회 개최하여 사업계획을 수립함
- 공공의료기관 간의 기능적인 연계가 효율적인 것으로 판단됨

공익적 보건 의료 서비스 제공	13-1-2 추진실적의 목표달성도
	• 각종 공익적 보건의료 서비스 수혜인원 사업계획서 상 목표 대비 실적 • 각종 공익적 보건의료 서비스 수혜인원 실적의 전년 대비 증가 정도 • 각종 공익적 보건의료 서비스 수혜인원 실적자료의 정확성 여부 • 달성도 및 산식에 따른 득점 계산의 정확성 여부 • 실적의 증가를 위한 관리노력의 적절성 여부

○ 공익적 보건의료서비스 추진실적

(단위: 명)					
목표 대비 실적			전년 대비 실적		
2017년도 실적	2017년도 목표	달성도(A1)	2017년도 실적	2016년도 실적	달성도(A2)
20,700	15,033	137.7%	20,700	18,816	110.01%

- 공익적 보건의료서비스의 수혜 인원이 이전 년도 대비 10% 증가하였으나 가정간호, 호스피스 완화의료 등 일부 목표 대비 실적이 낮은 사업들이 존재함. 기관은 부진 원인에 대해서는 파악하고 있으므로 이를 개선하기 위한 노력이 요구됨

공익적 보건 의료 서비스 제공	13-1-3 자원봉사자 활용실적
	• 월평균 봉사활동 한 자원봉사자 수 • 자원봉사자 수 관련 자료들의 정확성 여부 • 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부

○ 자원봉사자 활용실적

구분	2017년
합계	2,597명
월평균	216.4명

- 기독교 호스피스, 인보호스피스, 대한적십자사남원지사, 중교 및 대학생으로 구성된 자원봉사단체를 사회복지봉사활동 인증관리 시스템에 등록하여 관리하고 있음
- '17년 자원봉사자 수는 2,597명으로 '16년에 2,273명보다 증가한 것으로 나타났으며 평균자원봉사자는 월 216.4명임

□ 사업성과

의료기관간 서비스 연계	16-1-1 의료기관간 서비스연계실적
	• 전도 연계실적 대비 해당 연도 연계실적의 증가 정도 • 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 • 연계실적의 증가를 위한 노력의 적절성 여부

○ 의료 기관간 서비스연계실적

(단위: 건수)				
구분	2017년도	2016년	2015년	2014년
서비스 실적	1,642	1,679	1,317	1,287
가중치	1,642	839.50	395.10	257.40
달성도	110.05%			

- 남원시보건소, 순창·임실·구례군 보건의료원과 정기적으로 연찬회, 간담회, 협약식 등을 진행하여 만성질환, 지역사회보건교육, 의료사회복지사업, 치매 관리 사업 등의 연계사업을 추진함
- 전북대학교, 전남대학교 병원과 연계하여 사업 추진 시 간담회 및 자문을 실시하였음
- '17년 연계실적이 1,642회이며 '16년 연계실적이 1,679회, '15년 연계실적이 1,317회, '14년 1,287회로 꾸준히 증가 하고 있는 추세로 확인됨
- 이전 년도 연계실적이 1,679회에서 당해 연도 연계실적이 1,642회로 소폭 감소되었음

공공보건 의료사업	16-2-1 공공보건 의료사업실적
	• 해당연도(혹은 최근년도)「보건복지부」로부터 평가받은「지역거점 공공병원 운영평가」중 '공익적 보건의료 서비스'의 측정값 • 득점 계산의 정확성 여부

○ 공공보건 의료사업실적

(단위: 점수)			
남원의료원	전국평균	최대값	최소값
78.3	78	85.8	62.4

- 지역거점 공공병원 운영평가 중 '공익적 보건의료서비스'의 점수는 78.3점으로 전국 평균 78점 대비 0.3점 높은 것으로 나타남

2) 우수한 점

- (의료기관 서비스 연계 노력) 남원시보건소, 순창·임실·구례군 보건의료원 등과 정기적으로 간담회, 협약식을 진행하여 만성질환, 지역사회보건교육, 의료사회복지사업, 치매 관리 등 사업의 연계사업을 추진하였음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- (공익적 보건의료서비스) 공익적 보건의료서비스 예산이 미흡하며 수혜 인원이 특정 사업에 치중되고 있으므로 개선을 통해 다수의 사람들에게 공공 보건의료서비스가 제공될 수 있도록 노력해야함

8. 저소득층 진료비지원

지표정의

저소득층 진료비 지원사업의 추진체계 및 활동과 연간 저소득층 진료비 지원실적을 평가

사업 활동	평가항목	세부지표
	저소득층 진료비지원	14-1-1 저소득층 진료비지원 추진체계 14-1-2 저소득층 진료비지원 추진활동

사업 성과	평가항목	세부지표
	저소득층 진료비지원	17-1-1 저소득층 진료비 지원금액 17-1-2 저소득층 진료비 지원인원

1) 추진활동 및 성과

□ 사업활동

저소득층 진료비 지원	14-1-1 저소득층 진료비지원 추진체계
	- 저소득층 진료비 지원 사업 사업계획은 내실 있게 수립되었는지 여부 - 저소득층 진료비 지원 사업 추진조직의 적절성 여부 - 저소득층 진료비 지원 사업 추진절차의 실효성 정도

- **(취약계층)** 기관은 2016년도 취약계층 이용현황 및 문제점을 분석하여 2017년 계획에 반영하였음
 - 2016년 외래 연인원수는 175,068명, 그중에서 급여1종, 2종 이용 환자 수는 24,051명으로 13%가 이용하였으며 입원도 연인원 85,183명중에 차상위와 의료급여 이용환자 수는 11,846명으로 전년 대비 12%가 증가하였음
 - 이용한 진료과 순위는 내과가 29%로 제일 많이 이용하였고, 정형외과 12%, 소아청소년과 9.5%, 신경과 7%, 가정의학과 6%, 정신건강의학과 4% 순으로 나타남
- **(사업 추진 활동 적절성)** 저소득층 진료비 지원 사업 추진계획을 지역사회 건강조사 결과 분석과 운영위원회의 의견을 반영하여 적절하게 수립함
 - 저소득층 진료비 지원사업의 추진조직(공공의료사업부, 공공Q팀)은 의사 1명, 간호직 2명, 행정직 1명, 보건직 1명, 계약직 1명으로 구성되어 있으며 추진절차가 합리적이며 업무 협력체계도에 따라 공공 의료사업을 수행하고 있음
 - 외국인 근로자 건강관리사업을 추가사업으로 선정함
 - 저소득층 진료비 지원을 활성화하기 위하여 긴급의료지원, 공동모금회지원 등을 병동에 홍보함
 - 취약환자를 위한 연계시스템을 활성화함

- 저소득층 진료비 지원사업의 내용을 무료검진자 사후관리사업, 학교 밖 청소년 무료진료사업, 장애 아동 및 지적 장애인 무료검진사업 등으로 세분화함

저소득층 진료비 지원	14-1-2 저소득층 진료비지원 추진활동
	- 저소득층 진료비 지원 사업 추진활동은 내실 있고 적절했는지 여부 - 추진활동 결과에 대한 사후관리의 적절성 여부 (예 : 추진결과에 대한 성과보고회 등을 갖고, 이를 차기계획 수립에 반영하는 등의 노력을 기울이는지 등)

- **(진료비지원 추진활동 적정성)** 2017년 의료사회복지사업을 위해 남원시지역아동센터, 남원시사회복지협의회, 대한적십자사 전라북도지사와 업무 협약을 체결하였으며 지역 사회복지를 위해 도내 11개 기관 위촉위원으로 활동하였음
- 성과보고회 개최, 2017년 결과 분석을 통한 '취약계층 진료비 지원 증량'을 차년도 사업계획에 반영하였음
- 사회복지후원회사업을 위해 별도로 예산을 25,994,350원 편성/집행하였으며 사회복지후원회 운영위원회를 개최하고 결과를 홈페이지에 공개하였음. 또한 결과 반성을 통한 진료비 지원 증량을 차년도 사업 계획에 반영하였음

□ 사업성과

저소득층 진료비 지원	17-1-1 저소득층 진료비 지원 금액
	- 직전 3개년도 저소득층 진료비 지원 금액 평균 대비 해당연도 저소득층 진료비 지원 금액 증가 정도 - 해당연도 및 직전 3개년도 저소득층 진료비지원 금액 자료의 정확성 여부 - 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 - 진료비 지원금액의 증대를 위한 대책과 노력의 적절성 여부

○ 저소득층 진료비 지원 금액

(단위: 천원)

구분	2017년	직전 3년 금액		
		2016년	2015년	2014년
지원 금액	86,897,350	77,188,990	70,937,690	81,555.820
달성도	114.06%			

- '17년 저소득층 진료비 지원 금액은 86,897천원으로 '16년 77,189천원, '15년 70,937천원, '14년 81,555천원 대비 꾸준한 증가추세인 것으로 나타나 사회복지후원 진료비 지원이 확대된 것으로 판단됨
- 전년 대비 개선이 많이 증가하여 기관이 추진계획 수립, 추진 활동 확대, 관련 기구의 활발한 활동 등 에 대한 노력을 많이 기울인 것으로 판단됨

저소득층 진료비 지원	17-1-2 저소득층 진료비 지원인원
	- 직전 3개년도 저소득 층 진료비 지원인원 수 평균 대비 해당연도 저소득층 진료비 지원인원 수의 증가 정도 - 해당연도 및 직전 3개년도 저소득층 진료비지원 인원 자료의 정확성 여부 - 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 - 진료비 지원인원의 증대를 위한 대책과 노력의 적절성 여부

○ 저소득층 진료비 지원 인원

구분	2017년	직전 3년 금액		
		2016년	2015년	2014년
지원인원	669	635	506	445
달성도	119.83%			

- 저소득층 진료비 지원 인원이 '16년도 635명에서 '17년도 669명으로 증가하여 꾸준히 증가하고 있는 것으로 나타났으며 달성도는 119.83%임

2) 우수한 점

- (저소득층 진료비 지원 실적) 저소득층 진료비 지원금액은 2017년도 86,897백만원이며 이전 3개년도 가중평균 대비 14.06% 증가한 것으로 나타났으며 진료비 지원 인원 또한 19.83% 증가한 것으로 나타남

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- (진료비 지원 사업) 저소득층 선정기준이 모호한 측면이 있으므로 구체화가 필요함
- 진료비 지원사업의 경우 재원 조달 노력이 부족하므로 재원 조달을 위한 의료원 차원의 노력이 요구됨

9. 효율적 운영

지표정의

공공기관으로서 병상자원을 효율적으로 활용한 성과, 조직 전반의 생산성, 자원의 효율적 활용과 전사적인 관리비 절감 실적을 평가

사업 성과	평가항목	세부지표
	병상활용도	18-1-1 병상활용도
	생산성	18-2-1 직원1인당 조정환자수
	효율성	18-3-1 직원1인당 관리비

1) 추진활동 및 성과

병상 활용도	18-1-1 병상활용도
	- 직전3개년도 병상활용도 평균 대비 해당연도 병상활용도 증가 정도 - 병상활용도 산출을 위한 자료들(입원환자자연인원 수, 병상 수)은 정확히 적용되었는지 여부 - 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 - 병상활용도 실적의 증가를 위한 노력의 적절성 여부

○ 병상 활용도

(단위 : 명)

구분	2017년	직전 3년 금액		
		2016년	2015년	2014년
입원환자 연인원	77,331	85,183	77,416	87,386
병상수 × 365	101,130	106,365	105,261	109,261
병상활용도	76.5%	80.1%	73.5%	80.0%
		78.10%		
달성도(A)	97.91%			

- 2017년도 병상 활용도는 '16년 80.1%에서 3.6% 하락한 76.5%로 나타났으며 지전 3개년도 평균 78.1% 대비 97.91% 수준인 것으로 나타남. 입원환자 연인원수는 2016년에 비해 7,800명 가량 감소한 것이 주요 원인임
- 기관은 병상 활용도 감소에 대한 원인을 관내 인구 감소, 과열되고 있는 의료경쟁으로 분석하였음. 내부적인 대책을 강구하여 입원환자의 안정적 증가 유지를 위한 체계가 구성되어야 할 것으로 판단됨

생산성	18-2-1 직원1인당 조정환자 수
	- 직전 3개년도 직원1인당 조정환자 수 평균 대비 해당연도 직원1인당 조정환자수 증가 정도 - 전체 직원 수 산정에서 제외되는 포괄간호서비스 간호인력, 호스피스병동 간호인력 자료의 정확성 여부 - 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 - 직원1인당 조정환자 수의 증가를 위한 노력의 적절성 여부

○ 직원 1인당 조정 환자 수

(단위: 명)

구분	2017년	직전 3개년도		
		2016년	2015년	2014년
조정환자 수	129,576	136,202	125,608	137,636
전체 직원 수	310	299	306	310
추가 인력	0	0	0	0
조정 전체인력 수	418	228	123	89
1인당 조정환자 수	418	456	410	444
		439.8		
달성도	95.04%			

- 2017년 직원 1인당 조정환자 수는 418명으로 2016년 1인당 조정환자 수인 456명 대비 38명 감소한 것으로 나타남
- 조정환자 수는 전년 대비 약 7천명 감소한 129,576명이며 전체 직원 수는 11명 증가한 310명으로 조정 환자수의 달성도는 약 95.04%로 나타남

효율성	18-3-1 직원1인당 관리비
	- 직전3개년도 직원1인당 관리비 평균 대비 해당연도 직원1인당 관리비 감소 정도 - 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 - 직원1인당 관리비의 절감을 위한 노력의 적절성 여부

○ 직원 1인당 관리비

(단위: 원, 명)

구분	2017년	직전 3개년도		
		2016년	2015년	2014년
관리비 총액	5,598,209,385	5,708,506,302	6,916,546,232	6,387,975,502
감가상각비	1,194,094,775	1,206,529,226	2,536,430,890	2,389,471,192
관리비	4,404,114,610	4,501,977,076	4,380,115,342	3,998,504,310
전체 직원 수 (명)	310	299	306	310
1인당 관리비	14,206,821.32	15,056,779.52	14,314,102.42	12,898,401.00
		14,402,300.69		
달성도	98.64%			

- 2017년도 직원 1인당 관리비는 14,206천원으로 나타났으며 2016년 실적 15,056천원에 비해 849,958천원 감소한 것으로 나타남. 이는 기관이 다양한 비용 절감 추진 노력을 기울인 것과 추진실적도 매우 우수한 것이 주요 원인임
- 전체 직원 수가 전년 대비 11명이 증가하였음에도 관리비 총액이 1.1억 감소하여 관리비 절감 실적은 매우 우수함

2) 우수한 점

- (직원 1인당 관리비) 전년 전체 직원수가 11명 증가하였음에도 불구하고 관리비는 오히려 97,862천원 감소한 것으로 나타나 직원 1인당 관리비 감소 실적은 우수함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- (병상활용도) 병상활용도는 전년 대비 3.6% 하락한 것으로 나타났으며 인구 감소, 의료경쟁 과열 등의 원인을 의료원 자체적으로 분석하여 파악하고 있음. 내부적인 대책 강구를 통해 입원환자의 안정적인 증가 유지를 위한 체계 구성이 필요함