

2018

# 지역거점 공공병원 운영평가 결과 개별병원 보고서

PUBLIC HOSPITAL EVALUATION PROGRAMME : SURVEY REPORT

## 남원의료원

2018 · 12

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 2018년 운영평가 결과

### 1. 평가영역별 세부결과

#### 1.1 양질의 의료

##### 1) 일반진료서비스

- 일반진료서비스 부문의 점수는 70점 만점 중 52.5점으로 전체 평균 42.2점, 유사 규모 기관<sup>1)</sup> 평균 42.5점에 비해 매우 높은 수준임.
- 우수한 부분은 필요진료과 운영, 표준진료지침 운영, 의료서비스 제공률, 분야별 진료 결과, 만성질환관리임. 본 병원은 필요진료과를 적절하게 설치하여 운영 중임. 표준진료지침을 개발하고 적용하기 위해 적절하게 구성을 갖추고 병원의 운영계획에 포함하고 있으며 유형별 CP를 분류하여 적용하고 있음. 표준진료지침 적용 결과에 대해 관련 부서와 공유하고 있고 환자와 보호자, 직원의 교육을 통해 개선사항을 반영, 적정 진료수행을 위한 질 관리 모니터링을 적절하게 수행 중임. 전년 대비 의료서비스 제공률이 개선되어 지역 내 필수진료과목 적정 의료서비스를 제공한 것으로 나타남. 또한, 폐렴, 만성폐쇄성폐질환, 천식의 적정한 진료를 통해 예방, 질 향상 활동을 수행하고 있으며, 병원을 내원하는 고위험 고혈압·당뇨환자를 대상으로 적합한 관리체계를 갖추어 적정 진료를 수행 중임.
- 반면, 간호등급이 낮은 수준으로 질적 수준 향상을 위한 개선이 필요함. 급성상기도 감염 항생제 처방률과 처방건당 약품목수가 유사병원 평균보다 취약하게 나타나 세밀한 모니터링과 개선이 필요할 것으로 보임. 포괄적 의료서비스 제공률은 전년 대비 개선이

1) 요양기관 종별 및 병상규모로 구분

- 1그룹: 300병상 이상 종합병원 [7개소], 2그룹: 300병상 미만 종합병원 [25개소], 3그룹: 병원 [7개소]

미흡한 것으로 나타나 개선활동이 필요함.

## 2) 환자만족도

- 환자 만족도 부문의 점수는 86.6점으로 전체평균 87.3점에 비해 낮음
  - 외래환자 만족도는 85.7점으로 전체 외래환자 만족도 평균 86.5점에 비해 낮고, 입원환자 만족도는 87.5점으로 전체 입원환자 평균 88.0점에 비해 낮음
- 외래환자의 경우 ‘의사 진료서비스’가 중점개선분야로 나타났고, 입원환자의 경우 ‘간호사 서비스’, ‘병원 내 기타 서비스’가 중점개선분야로 나타났음

## 1.2 공익적 보건의료서비스

### 1) 공공보건의료 지원체계

- 공공보건의료 지원체계 부문의 점수는 15점 만점 중 13.1점으로 전체 평균 12.4점, 유사 규모 기관 평균 12.58점에 비해 높은 편임
  - 지역보건복지 전달체계 기여, 정부정책 사업 참여, 호스피스완화의료서비스, 지역사회 보건교육은 우수하나, 간호·간병통합서비스에서 전체 평균보다 낮은 점수를 받음. 시범지표 이나, 제1차 공공보건의료 기본계획과 연계성을 고려한 보건의료복지 통합지원센터<시범>는 구성 되어 평균대비 높게 평가됨

### 2) 의료안전망 기능

- 의료안전망 기능 부문의 점수는 25점 만점 중 18.8점으로 전체 평균 19.7점, 유사규모 기관 평균 19.9점에 비해 낮은 평가점수를 받음
  - 우수한 부분은 취약계층 지원시설&서비스, 취약계층 의료지원 상담, 지역사회 자원연계, 의료급여환자 진료실적, 의료급여환자 의료비 부담(외래)은 전체 평균, 유사규모 기관 평균보다 높은 점수를 받음
  - 취약한 부분으로 의료급여환자 의료비 부담, 그 외 취약계층 의료지원은 전체 평균, 유사 규모 기관 평균 대비 낮은 평가점수를 받음

### 3) 병원별 특화서비스

- 병원별 특화서비스 평가 점수는 60점 만점 중 47.3점으로 전체 평균 50.5점, 유사규모 기관 평균 51.3점에 비해 낮게 평가됨
- 취약계층(장애인, 지역아동센터, 고위험산모 등) 발굴과 이들 대상으로 하는 사업들이 우수함. 또한 전남대학교와 지속적으로 하고 있는 (연구)사업을 의료원의 고유사업과 함께 실시하는 것도 우수함. 뿐만 아니라 인근 지역과의 연계를 통한 공공형 산모보건센터 사업도 잘 수행하고 있음
- 전반적으로 사업을 많이 그리고 잘 수행하고 있으나 평가에서 실시 여부에 대한 것으로 그치고 있어 구체성이 일부 부족함. 사업의 질적 평가와 양적 평가를 병행할 필요가 있으며 사업의 결과에 대한 평가도 실시되어야 할 것임
- 지역의 위치에 맞게 다양한 기관과 연계를 통한 사업을 수행하고 있음. 남원뿐만 아니라 인근 지역의 미충족 의료를 해결하기 위한 지속적인 노력이 있어야 할 것임

## 1.3 합리적 운영

### 1) 경영관리

- 경영관리 부문의 점수는 40점 만점 중 35.0점으로 전체 평균 33.7점, 유사규모 기관 평균 34.0점 대비 높은 수준임
- 우수한 부분은 성과관리, 구매관리를 체계적으로 운영하고 있음
- 미흡한 부분은 시범항목이기는 하나, 원가관리 전산시스템이 구축되어 있음에도 불구하고 원가분석이 전혀 이루어지지 않고 있음. 향후에는 시스템을 활용하여 원가분석을 실시하고, 그 결과를 병원 운영에 활용하시기를 권고함

### 2) 경영성과

- 경영성과 부문의 점수는 60점 만점 중 37.5점으로 전체 평균 42.7점, 유사 규모 기관 평균 43.8점에 비해 낮은 편임
- 재무구조 부분을 제외한 대부분의 항목에서 전체 평균보다 낮은 점수를 받아 전반적으로 취약함
- 전체 13개 항목 중 외래환자 초진율에서 0점을 받았음

## 1.4 책임 운영

### 1) 거버넌스

- 거버넌스 부문의 점수는 10점 만점 중에서 8.8점으로 전체 평균 8.2점, 유사규모 기관평균 8.5점에 비해 높음
  - 우수한 부분은 이사회 및 위원회 운영임. 개정된 법률에 맞게 이사회를 구성하여 운영하고 있음. 지역주민대표 참여위원회를 구성하고 활발히 운영하고 있음
  - 직원 고충 및 환자고충 제안처리 체계 운영 만족도 점수도 평균보다 높은 수준임. 앞으로도 지속적으로 만족도 향상을 위한 노력이 필요함

### 2) 리더십

- 리더십 부문의 점수는 50점 만점 중에서 38.5점으로 전체 평균 37.3점, 유사규모 기관평균 37.6점에 비해 높은 수준임.
  - 경영혁신 리더십은 6점 만점 중 4.7점으로 전체 평균 4.9점, 유사규모 기관 평균 4.9점보다 낮은 점수를 받음
  - 아쉬운 부분은 직원만족도, 리더십 만족도 조사 결과가 평균보다 높은 수준이기는 하나 전년 대비 하락함. 관련 세부내용을 확인하여 개선을 위한 노력이 필요함

### 3) 윤리경영

- 윤리경영 부문의 점수는 25점 만점 중에서 18.8점으로 전체 평균 16.3점, 유사규모 기관평균 16.5점에 비해 높음
  - 우수한 부분은 2017년도 부정부패와 관련하여 처벌된 사항이 없음
  - 다소 취약한 부분은 공공의료기관 청렴도 조사 결과 전체 5등급 중 2등급을 획득함
  - 제도개선의지의 경우 6점 만점 중 5.9점으로 전체 평균 5.4점 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 15점 만점 중에서 10.0점으로 전체 평균 11.5점, 유사규모 기관평균 11.3점 보다 낮은 수준임

6 2018년 지역거점 공공병원 운영평가 결과 개별병원 보고서

- 우수한 부분은 노사협의회 및 보건안전체계임. 법적 요건에 맞게 노사협의회를 구성하여 운영하고 있으며, 보건안전체계를 구비하고 있음.
- 취약한 부분은 장애인 고용 비율임. 남원의료원의 장애인 고용비율 1.64%(2017년)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 필요

## 2. 평가영역별 평가단 의견

### 2.1 양질의 의료

- 1.1.8 표준진료지침 운영 : 어려운 여건에도 불구하고 표준진료지침 적용 및 확대를 위해 노력하고 있음
  - 표준진료지침(CP)에 대한 중요성 인식 및 행정적 지원(인력, 예산)이 요구됨
  - 임상과장 등 의료진들이 표준진료지침에 적극 참여할 수 있는 여건 마련 필요
- 양질의 의료 제공을 위해 최선의 노력을 하고 있음

### 2.2 공익적 보건의료서비스

- 2.1.1 ‘보건의료복지 통합지원센터’ 조직 구성은 선도적이지만, 내용이나 인력구성 등이 다소 부족
  - 적극적인 보건의료복지 통합 사업이 될 수 있는 인프라(인력, 예산) 구축 및 서비스 제공이 요구됨
- 지역 내 취약한 공공의료 서비스 제공을 위해 노력하고 있으며, 특히 보건소 등 지역 유관 기관과의 연계가 우수함
- 정부 보건 의료 정책에 적극적으로 참여하고 있음

### 2.3 합리적 운영

- 지방자치단체 지원 중 경상운영비 지원 ‘공공보건의료사업비’ 좀 더 분명하게
  - 공공보건의료사업영역에 있는 사업 포함
- 성과관리 : 성과지표<시범>사업 지표 불명확
  - 구체적인 내용 확인 가능하도록 성과지표를 구체화시킬 필요가 있음
- 성과관리체계의 적절성에서 ‘성과급 규정’에 대한 적절성과 성과지표가 있는지를 묻는지, 규정에 의해 세부 실천으로 적절성과 지표를 묻는지 명확하지 않음
  - 성과급 지급 여부를 묻는 질문이 필요, 성과급 실행시 세부지표 확인이 필요

### 2.4 책임 운영

- 병원발전자문위원회 중 지역주민대표 안전발의 건수, 통과건수가 안전인지 제안인지 명확하지 않음
  - ‘제안’과 ‘정식안전’ 토의된 상황인지 명확히 구분

## 2.5 총평

- 양질의 의료 최선의 노력을 하고 있지만 의료 안전망 구축을 위한 인력, 조직, 예산 등이 다소 미흡
  - 공공의료 인프라 구축 필요(사회복지사, 공공의료서비스 인력 등)
- 공공병원으로서 비전을 수립하고, 병원경영 여건개선 및 지역공공보건의료서비스 제공 등을 통해 지역거점공공병원의 역할 수행을 위해 최선의 노력을 하고 있음
- 특히 분만취약지 사업, 지역내 보건소와의 연계사업 등이 우수함

## 2.6 원장면접평가 평가위원 의견

- 남원 지역의 인구감소 등 어려운 여건 하에서도 산부인과 운영 등의 공익적 역할 수행을 위해 노력하고 있음
  - 다만, 외래환자 1인당 평균진료비가 동일 규모의 병원 평균 진료비보다 높은 이유 분석 필요
- 전문의 중 공보의가 차지하는 부분이 있는데, 배치가 원활하지 않을 때의 대비책 마련 바람
- 지역사회 내 공공거점병원으로서의 역할에 대한 보다 심도 깊은 고민과 기획이 필요할 것 같음