아름다운 山河 웅비하는 생명의 삶터, 천년 전북!

- 전라북도 출연기관 등 -

2020년 경영평가 결과보고서

기관명 : 남원의료원

KMAC

목 차

Ⅰ. 기관의 이해 ····· 4

1. 기관현황 ····· 5
2. 기관분석 ····· 6

Ⅱ. 주요 평가 결과 ····· 10

1. 평가결과 비교 ····· 11
2. 항목별 주요 평가결과 ····· 18

Ⅲ. 세부평가 결과 ····· 24

1. 기관경영전략 ····· 25
2. 정책준수 ····· 36
3. 경영효율화 ····· 44
4. 고객만족도 ····· 57
5. 이행도 ····· 58
6. 양질의 의료서비스 제공 ····· 61
7. 공익적보건 의료서비스 제공 ····· 68
8. 취약계층 진료비 지원 ····· 74

Ⅰ. 기관의 이해

Ⅰ. 기관의 이해

1. 기관현황

<table>
<tr><td>설립근거</td><td>• 지방의료원의 설립 및 운영에 관한 법률
• 전라북도 지방의료원 설치 및 운영에 관한 조례</td></tr>
<tr><td>설립목적</td><td>• 의료원은 지방의료원의 설립 및 운영에 관한 법령과 전라북도 지방의료원 설립 및 운영에 관한 조례가 정하는 바에 의하여 지역 주민의 건강증진과 지역보건의료 발전에 이바지함.</td></tr>
<tr><td>연혁</td><td>2019.12 의료기관평가 ‘인증’ (19.12.23 ~ 23.12.22)
2017.12 보건복지부 운영평가 ‘A’ 등급
2016.12 공공기관 청렴도 평가(국민권익위원회) ‘우수’기관 선정
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</td></tr>
<tr><td>주요사업</td><td>• 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 수익사업 (장례식장 운영, 식당 운영, 시설임대)</td></tr>
<tr><td>조직 및
인력구성</td><td>• 조직 : 1실·3부, 19진료과·3센터, 4지원과·4지원실
• 인원 : 정원 394명 / 현원 329명</td></tr>
<tr><td>예산규모
(2019)</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>수입예산액
(천원)</th><th>비중
(%)</th><th>구분</th><th>지출예산액
(천원)</th><th>비중
(%)</th></tr>
<tr><td colspan="3">사업수입</td><td colspan="3">사업비용</td></tr>
<tr><td>의료수익</td><td>33,304,962</td><td>62.49</td><td>의료비용</td><td>34,089,114</td><td>63.96</td></tr>
<tr><td>의료외수입</td><td>4,149,452</td><td>7.79</td><td>의업외비용</td><td>1,842,653</td><td>3.46</td></tr>
<tr><td>-</td><td></td><td></td><td>예비비 등</td><td>268,173</td><td>0.50</td></tr>
<tr><td colspan="3">자본수입</td><td colspan="3">자본지출</td></tr>
<tr><td>투자자산수입</td><td>1,983,401</td><td>3.72</td><td>투자자산</td><td>4,345,001</td><td>8.15</td></tr>
<tr><td>고장자산매각수입</td><td>5</td><td>0.00</td><td>유형자산</td><td>7,692,155</td><td>14.43</td></tr>
<tr><td>고정부채수입</td><td>2</td><td>0.00</td><td>무형자산</td><td>1</td><td>0.00</td></tr>
<tr><td>자본및잉여금수입</td><td>7,340,000</td><td>13.77</td><td>부채</td><td>200,002</td><td>0.38</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>기타자본지출</td><td>63,963</td><td>0.12</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>예비비</td><td>22,500</td><td>0.04</td></tr>
<tr><td colspan="3">이월금수입</td><td colspan="3">미지급금</td></tr>
<tr><td>이월금</td><td>2,629,015</td><td>4.93</td><td>외상매입금</td><td>3,722,247</td><td>6.99</td></tr>
<tr><td>의료미수금</td><td>3,879,726</td><td>7.28</td><td>미지급금</td><td>1,050,950</td><td>1.97</td></tr>
<tr><td>기타미수금</td><td>10,196</td><td>0.02</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">합계</td><td colspan="3">합계</td></tr>
<tr><td colspan="3">53,296,759</td><td colspan="3">53,296,759</td></tr>
<tr><td colspan="3">100</td><td colspan="3">100</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

2. 기관 외부 환경분석

□ 정책환경

○ **(정부정책)** 보건복지부는 공공보건의료 확충 종합대책에 따라 공공보건의료체계 개편을 추진하며 지방의료원과 적십자병원을 지역거점 공공병원으로 육성하기 위한 제도 개발에 착수하였고, 민간병원과 차별되는 공공성을 강화시키기 위한 노력을 하고 있음

- 지역거점 공공병원은 양질의 2차 진료 서비스 제공과 포괄적이고 공익적인 보건의료서비스 제공과 함께 전염병 대처, 응급, 의료 재난 대비 등 의료안전망 기능을 담당하여야 하며, 의료급여 환자, 노숙자 등 의료취약계층 진료가 거부되지 않는 최종 역할을 담당함

○ **(공공보건의료 발전 종합대책)** 지역격차 해소를 위한 공공보건의료 책임성 강화를 위해 지역 책임의료기관 지정 및 육성, 책임의료기관에 대한 정책적 지원을 강화하였으며, 전 국민의 필수의료 보장 강화에 따라 응급·외상·심뇌혈관 등 생명과 직결된 필수 중증의료 강화, 산모·어린이·장애인 등 건강취약계층 의료서비스 확대, 감염병, 공중보건위기 대응 등 안전체계 구축, 중진료권 '지역 감염병 관리병원'으로 지역 책임의료기관 지정하였고, 국립공공의료대학원 설립 및 필수 공공보건의료 인력 양성 및 역량 제고

* 출처 : 보건복지부, 공공보건의료 발전 종합대책(2018.10)

○ **(지역거점 공공병원 발전계획)** '지역거점 공공병원 발전계획(2010)'으로 포괄수가제 개편, '선택과 집중' 방식으로 의료시설과 장비 현대화, 재정자립도에 따른 지방비 부담 차등화 등 근본적 경쟁력을 가지도록 제도화, 공익적 보건의료서비스 강화, 의료취약지에 위치한 의료원 지원강화, 운영에 대한 관리 감독 강화를 수립함

□ 경제환경

○ **(건강보험 진료비 증대)** 2019년 건강보험 총 진료비는 86조 4775억 원으로 전년대비 11.4% 증가했으며, 2012년부터 지속적으로 증가하고 있음

- 상급종합병원의 경우 진료비가 2018년 14조 333억 원에서 15조 998억 원으로 7.5% 성장하는데 그친 반면, 종합병원은 18%나 급증하였음
- 65세 이상 진료비는 35조 8,247억 원으로 전체 진료비의 41.4% 차지하였음

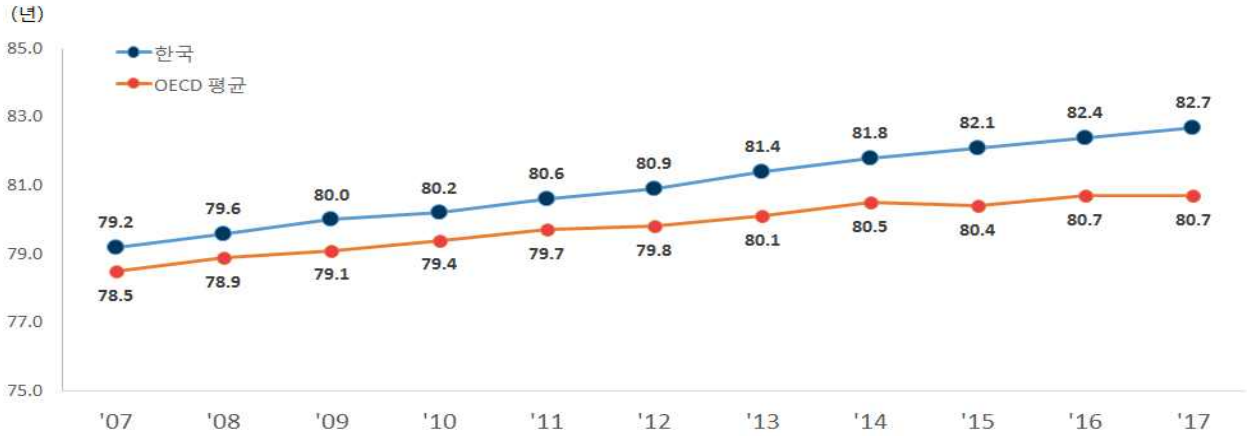
구 분	진료비(억원)					기관 당 진료비(백만원)		
	2018년	점유율(%)	2019년	점유율(%)	전년대비 증감률(%)	2018년	2019년	전년대비 증감률(%)
총 계	**776,583**	**100**	**864,775**	**100**	**11.4**	**833**	**912**	**9.4**
종합병원급	**266,149**	**34.3**	**299,467**	**34.6**	**12.5**	**75,396**	**84,120**	**11.6**
상급종합	140,333	18.1	150,998	17.5	7.6	334,125	359,519	7.6
종합병원	**125,817**	**16.2**	**148,470**	**17.2**	**18**	**40,456**	**47,283**	**16.9**
병 원 급	**131,088**	**16.9**	**143,987**	**16.7**	**9.8**	**3,673**	**3,937**	**7.2**
병 원	69,596	9	77,411	9	11.2	4,751	5,199	9.4
요양병원	55,262	7.1	59,222	6.8	7.2	3,542	3,755	6
치과병원	2,652	0.3	3,160	0.4	19.2	1,119	1,322	18.2
한방병원	3,578	0.5	4,195	0.5	17.2	1,166	1,192	2.2
의 원 급	**213,404**	**27.5**	**242,066**	**28**	**13.4**	**335**	**373**	**11.4**
의 원	150,828	19.4	169,856	19.6	12.6	476	523	9.9
치과의원	39,021	5	46,124	5.3	18.2	221	257	16.3
한 의 원	23,554	3	26,087	3	10.8	165	181	9.9
보건기관 등	**1,647**	**0.2**	**1,642**	**0.2**	**-0.3**	**47**	**47**	**-0.3**
보건기관	1,640	0.2	1,635	0.2	-0.3	47	47	-0.3
조 산 원	6	-	6	-	-2	31	33	8.4
약 국	**164,295**	**21.2**	**177,613**	**20.5**	**8.1**	**744**	**790**	**6.1**

* 국민건강보험공단이 발표한 2019년 건강보험 주요 통계 중 요양기관종별 진료비 점유율 자료

□ 사회문화환경

○ **(고령화 추세와 서비스 변화)** 우리나라는 OECD 국가 중 가장 빠른 속도로 고령화가 진행되는 국가로, 치매환자·노인성 질환 등의 문제가 심각하여 국가적 대응이 요구됨

- 우리나라 국민의 기대수명은 82.7년으로 OECD 국가 80.7년에 비교해서 상위국에 속하며, 주요 질환의 사망률은 대체적으로 OECD 평균 보다 낮음
- OECD가 산출한 연령표준화 사망률에 의하면 치매에 의해서도 인구 십만 명 당 12.3명이 사망하였음



* 출처 : 2019. 7. 19. 보건복지부 보도자료

□ 기술환경

○ **(4차 산업혁명)** 4차 산업혁명 시대의 도래로 빅 데이터, 인공지능 활용으로 개인 맞춤형 질병예방, 조기진단이 가능하여 정밀·재생의료 등 혁신기술 활용 하여 진단·치료 등 의료서비스의 상당 부분이 자동화 효율화 될 것으로 기대

- 세포치료, 유전자치료 등 재생의료가 일상화 되어, 희귀·난치성 질환 등 질병 극복 가능성 증대

○ 4차 산업혁명 핵심(빅 데이터, 인공지능, IoT 등)이 결합된 바이오헬스 인공지능·로봇 R&D 확대

- 고부가가치 의료로봇 제품 개발에 따른 혁신적인 첨단 의료기술 시장 출시

* 우리나라의 마이크로의료로봇 분야 기술력은 세계 2위 (한국특허전략개발원, '18.5)

○ 개인 맞춤형 미래의료 실현을 위한 정밀의료 R&D 사업 확대

- 한국인에 최적화된 항암표적치료법과 환자별 맞춤형 치료를 실현할 정밀의료 병원정보시스템 개발

* K-Master 암 정밀의료 진단·치료법 개발사업단(복지부, 5년 간 430억 원), 정밀의료 병원 정보시스템(P-HIS) 개발 사업단(복지부・과기부, 5년 간 201억 원)

□ 고객만족도

○ **(고객만족도 전년 비교)** 남원의료원의 고객만족도는 모든 항목이 전년 대비 전체적으로 증가한 것으로 나타났으며

- 고객만족도 향상을 위하여 '더욱 친절한 병원 만들기' 사업을 병원의 주요 정책으로 추진하였으며, 친절서비스 이행 기준 수립 및 부서별 고객응대 담당자 지정으로 전사적 친절 서비스 강화 분위기 조성과 함께 QI 활동과 연계하여 환자 만족도를 높이기 위해 노력하였음
- 만족도조사를 실시하여 이에 따른 문제점을 도출하였으며, 개선 활동으로 고객응대 매뉴얼 작성·배부 및 친절교육과 워크숍을 실시하였음

II. 주요 평가 결과

II. 주요 평가 결과

1. 평가결과 비교 [89.88점] / 나 등급]

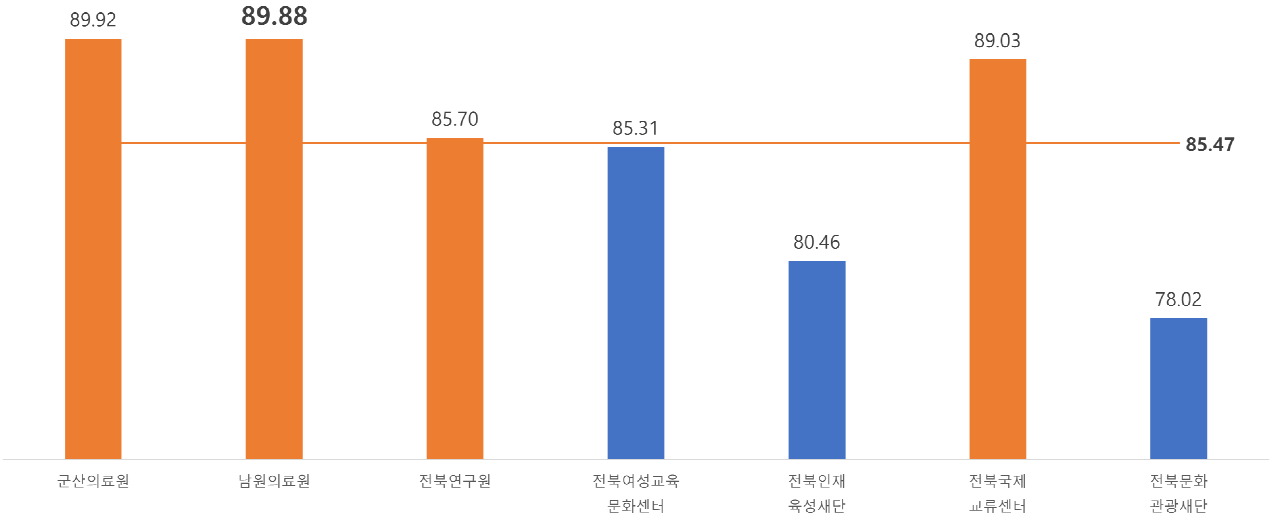
□ 종합평가 결과

평가영역	평가지표	세부지표	배점	평점	득점
기관경영 전략	경영이념	1-1-1 비전과 경영전략 수립시행	1.0	70	0.70
		1-1-2 연간 경영계획의 적정성	1.0	80	0.80
		1-1-3 기관장의 경영혁신추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과	3.0	90	2.70
		1-1-4 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행·제도 개선 및 의사소통 노력	1.0	90	0.90
		소계			**5.10**
	기관장 성과	1-2-1 성과목표 계약사항의 달성도	2.0	99.5	1.99
		1-2-2 성과목표 계약 달성을 위한 기관장의 노력	1.0	90	0.90
		소계			**2.89**
정책준수	도 정책반영	2-1-1 도 정책사항 반영노력	1.5	85.3	1.28
		2-1-2 임금피크제 운영의 적정성	0.5	100	0.50
		2-1-3 우수정책 추진 노력 및 성과	+1.0	90	0.90
		2-1-4 인권경영 추진 시스템 구축	-1.0	0	0.00
		2-1-5 규제개혁과제 발굴 실적	+0.5	100	0.50
		소계			**3.18**
	사회적 가치 실현	2-2-1 사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력	1.5	90	1.35
		2-2-2 사회적 가치 실현을 위한 성과	1.5	90	1.35
		2-2-3 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부	-3.0	0	0.00
		2-2-4 지역사회 공헌	1.0	100	1.00
		소계			**3.70**
경영 효율화	건전재정 운영	3-1-1 일반관리비 충당률	0.2	80	0.16
		3-1-2 당기순이익 증가율	0.2	100	0.20
		3-1-3 재정자립도 증가율	0.9	73.3	0.66
		3-1-4 부채감소율	0.2	70	0.14
		3-1-5 재무/예산 건전성	2.5	70	1.75
		소계			**2.91**
	윤리경영	3-2-1 경영공시, 정보공개 등을 통한 경영정보 공개여부	0.5	60	0.30
		3-2-2 직무 역량교육 실시	0.5	100	0.50
		3-2-3 청렴도 교육 이수실적	0.5	100	0.50
		소계			**1.30**
	고객만족 경영	3-3-1 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축	0.5	90	0.45
		3-3-2 고객만족 경영활동의 적정성	1.0	80	0.80
		소계			**1.25**
	조직운영	3-4-1 제도운영 및 성과관리	2.0	70	1.40
		3-4-2 블라인드 채용제도 도입	-0.5	0	0.00
		3-4-3 조직 및 인적자원관리	2.0	80	1.60
		소계			**3.00**

고객 만족도	외부 만족도 조사	4-1-1 금년도 고객만족도 조사 결과	5.0	86.4	4.32
		4-1-2 전년도 대비 해당 연도 고객만족도 개선도	1.0	95	0.95
		소계			**5.27**
	내부 만족도 조사	4-2-1 직원 만족도	1.0	76	0.76
		소계			**0.76**
이행도	감사결과 등의 보완·개선	5-1-1 도 감사 등에 대한 이행 여부와 내용의 적정성	2.0	100	2.00
		소계			**2.00**
	경영평가 개선권고 사항 이행	5-2-1 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성	5.0	71.4	3.57
		소계			**3.57**
특성지표	양질의 의료서비스 제공	6-1 양질의 의료서비스 제공을 위한 계획의 타당성	3.0	90	2.70
		6-2 양질의 의료서비스 제공을 위한 수행노력의 적정성	3.0	90	2.70
		6-3 양질의 의료서비스 제공 추진성과의 적정성			17.23
		- 의료장비 활용실적	2.0	100	2.00
		- 의료장비 관리노력	5.0	96.6	4.83
		- 교육훈련 실적	2.0	100	2.00
		- 환자만족도	5.0	97.2	4.86
		- 병상활용도	4.0	88.5	3.54
		6-4 양질 의료서비스 제공 환류활동 적정성	2.0	80	1.60
		소계			**24.23**
	공익적보건 의료서비스 제공	7-1 공익적보건 의료서비스 제공을 위한 계획의 타당성	3.0	90	2.70
		7-2 공익적보건 의료서비스 제공을 위한 운영사업 수행노력의 적정성	3.0	80	2.40
		7-3 공익적보건 의료서비스 제공 추진성과의 적정성			10.32
		- 지역 유관기관 서비스 연계실적	6.0	100	6.00
		- 공공보건의료사업 실적	6.0	72	4.32
		7-4 공익적보건 의료서비스 제공 환류활동 적정성	2.0	80	1.60
		소계			**17.02**
	취약계층 진료비 지원	8-1 취약계층 진료비 지원을 위한 계획의 타당성	1.0	90	0.90
		8-2 취약계층 진료비 지원을 위한 수행노력의 적정성	2.0	90	1.80
		8-3 취약계층 진료비 지원 추진성과의 적정성			10.00
		- 취약계층 진료비 지원금액	4.0	100	4.00
		- 취약계층 진료비 지원 인원	6.0	100	6.00
		8-4 취약계층 진료비 지원 환류활동 적정성	1.0	100	1.00
		소계			**13.70**
계					**89.88**

□ 2유형 평균 대비 기관 평가 결과

○ 2020년(19년 실적) 경영평가 결과 남원의료원은 2유형 기관 평균 85.47점 대비 4.41점 높은 89.88점임

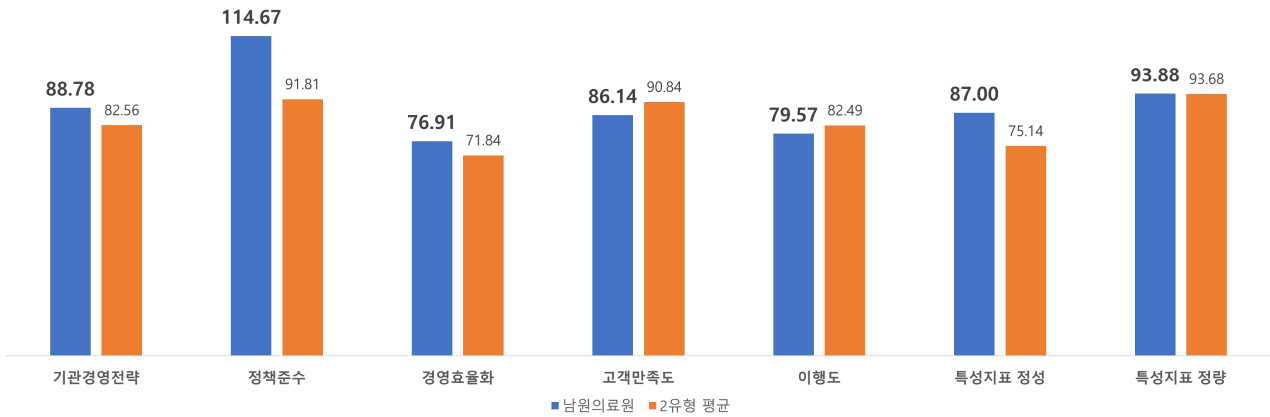


□ 2유형 평균 대비 세부 영역 결과 비교

기관	기관경영 전략	정책준수	경영 효율화	고객 만족도	이행도	정성	정량
남원의료원	7.99	6.88	8.46	6.03	5.57	17.40	37.55
2유형 평균	7.43	5.51	7.90	6.36	5.77	15.03	37.47
GAP	0.56	1.37	0.56	-0.33	-0.20	2.37	0.08

○ 기관은 경영전략, 정책준수, 경영효율화, 특성지표에서 2유형 평균대비 우수한 평가를 받았으며, 고객만족도, 경영평가 및 감사 이행사항에서 상대적으로 미흡한 평가를 받음

[100점 만점 환산 비교표]



□ 개선과제

1. 기관경영전략

○ **(전략 목표 및 과제 관리체계의 개선 필요)** 전년도 지적한 바와 같이 현재 시점에서도 성과지표의 일부 개선이 있다고는 하나 전반적인 목표가 방향성 또는 기능 자체로 제시되고 있음에 따라 구체적인 성과관리체계의 운영이 전략 단위라기보다는 세부사업 단위로만 국한되고 있는 점에 대해서는 지속적이고도 근본적인 개선 노력의 추진이 필요함

○ **(노사 간의 파트너십 강화 노력 추진 필요)** 전년도 경영평가 시 지적된 노사의 파트너십 강화를 통한 구성원 비전 공유 수준 향상 노력의 지속적인 추진 관련, 노조위원장의 각종 위원회 위원으로 임명 등을 통한 정책공유, 분기별 노사협의회 운영 등의 실적은 인정되나, 향후 성과측면에 대한 환류 등을 통해 지속적인 제도 개선의 실효성을 강화할 필요가 있음

○ **(경영혁신 노력)** 급속도로 생활환경이 디지털화 되어 가고 있고 원격진료 등 언택트 의료도 추진되고 있는 점을 감안하여 직원들의 역량교육에 디지털 트렌드와 혁신기술과 관련한 내용도 포함시킬 필요가 있으며, 의료분야의 전산화와 더불어 원무행정에도 디지털 솔루션을 도입하여 효율화를 꾀할 필요가 있음

○ **(사업 관심도 및 문제 해결)** 날로 높아지는 의료서비스에 대한 기대 수준을 상황별로 파악하여, 고객응대 매뉴얼을 지키는 수준에서 더 나아가 pain point(아쉬움, 불편함, 성가심 등)을 선제적으로 해결해 주는 서비스를 제공하여, 목표에 미달한 고객만족도를 향상할 필요가 있음

2. 정책준수

○ **(우수정책 추진 노력)** 정부지원금 등 외부자금의 유치로 인해 시설개선이 이루어지고 있으나 이를 운영할 수 있는 의료 인력이 다소 부족한 형편임. 의료 인력에 대한 처우 개선 등을 통해 부족한 인력을 충원할 수 있도록 도 및 남원시와 협의할 필요가 있음

○ **(규제개혁과제 발굴 실적)** 기관의 고객에 대한 목소리를 청취할 수 있는 채널을 다양화하고 정례화 할 필요가 있으며, 외부전문가를 통해 보다 근본적인 문제점을 발굴하고 개선해 나갈 필요가 있음

○ **(사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력)** 사회적 가치를 정의하고 실현하기 위해서는 기관 뿐 아니라 기관 외의 인사를 포함한 위원회를 구성하여 계획을 수립하고, 이를 기관에 전파하려는 노력이 필요함

- 사회적 가치를 실현하기 위한 명시적 조직이나 실행기구 등이 존재하지 않고 사회적 가치에 대한 로드맵이 없음

○ **(사회적 가치 실현을 위한 성과)** 다양한 의료봉사 등 기관의 특성을 활용한 활동을 보다 많이 수행할 필요가 있음

○ **(지역사회 공헌)** 인프라적인 측면에서는 많은 개선을 수행하였지만, 양질의 의료인력 확보문제로 인해 확보된 시설이 실질적으로 작동하기 어려운 부분이 있음

3. 경영효율화

○ **(고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축)** 내부고객의 만족을 위한 커뮤니케이션의 확대와 만족도 개선을 위한 시스템의 개발이 필요함

○ **(고객만족을 위한 개선 노력의 적정성)** 고객은 외부고객 뿐 아니라 내부고객도 존재함. 내부고객이 만족해야 외부고객도 만족할 수 있는데 내부고객만족과 관련된 계획이나 실행 부분이 다소 부족함. 내부고객만족도 제고를 통해 간호 인력의 이직률 등을 낮출 필요가 있음

○ **(기관 정관규정/지침의 정비현황)** 인사위원회의 외부위원 비율이 25%(총 8명 중 2명)에 그쳐 객관성과 공정성을 확보하기 어렵다고 판단되는 바 외부위원 구성 비율을 높이는 개선이 필요함

- 의료장비심의위원회에 외부위원 비율이 18%(총 11명 중 2명)에 그쳐 객관성과 공정성을 충분히 확보하기 어렵고, '19년 3회 개최되었던 의료장비심의위원회에 외부위원이 1명씩만 참석하여 심의의 객관성과 공정성을 충분히 확보했다고 보기 어려운 바 이에 대한 개선이 필요함

○ **(홈페이지를 통한 의사소통 활성화)** 홈페이지를 활용한 쌍방향 소통체계로써 민원상담 메뉴와 Q&A메뉴를 구축하여 활용했으나, 사용자 편의성 미흡(로그인 후 민원을 올리는 방법 등)으로 인해 활용도가 높지 않아 개선이 필요함

- 홈페이지에 현행화 하는 정보들을 유형과 종류별로 구분하여 현행화 내용과 주기를 매뉴얼화하고 체계적으로 관리할 필요가 있음
- '19.9.18 개설한 카카오톡 플러스 친구 채널의 운영 실적이 총 4건(월간 1건 미만)인 것으로 나타남. 홈페이지와 SNS를 활용한 쌍방향 소통을 강화할 필요가 있음

- 새롭게 구축한 Q&A 메뉴 사용의 활성화를 위해서 해당 메뉴의 사용 목적과 내용에 대한 설명을 제공할 필요가 있음

○ **(체계적 성과관리 제도 운영)** 성과평가 결과에 따른 성과급 지급을 예산에 편성하였으나, 실제적으로는 지급하지 못해 성과평가 제도를 통한 충분한 동기부여 효과를 창출했다고 보기 어려움

- 성과평가 결과에 대한 이의신청제도를 운영하여 평가결과에 대한 수용성을 높일 필요가 있음
- 성과평가 결과를 승진, 포상 등과 연계하여 충분한 동기부여 효과를 창출할 수 있도록 개선할 필요가 있음

○ **(조직구조의 적합성)** 중장기 발전계획 및 환경 변화에 기초하여 사업목표와 연계한 조직구조의 적합성을 포괄적 관점에서 평가하고, 이에 기초한 장기적 관점의 조직구조 운영방안을 수립하여 운영할 필요가 있음

- '19년 창의적 업무개선 제안이 1건에 그침. 적극적인 홍보를 통해 구성원들이 더 높은 관심을 가지고 참여할 수 있도록 유도할 필요가 있음

○ **(조직 운영의 효율성)** 간호직을 포함한 전문 인력의 안정적인 확보와 활용을 위한 실행방안을 마련하여 활용할 필요가 있음

- 직급별 정원 대비 현원비율의 높은 불일치 정도가 높아 이를 해소시키기 위한 체계적이고 중장기적인 필요 인력 산정을 해야 하며 조달계획 수립과 실행 노력은 지속적으로 이뤄져야 할 필요가 있음

○ **(객관적인 직무 분석 및 결과를 바탕으로 한 직무체계 운영)** 직무기술서는 직무에 포함되는 일의 성격이나 근로자에게 요구되는 자질, 직무의 내용 및 방법 등에 대한 내용을 포함하여 보다 객관적인 직무분석 결과와 전문가 조언에 기초하여 작성할 필요가 있음

○ **(내부 근무여건 개선)** 간호 인력의 안정적인 확보를 위하여 정주여건 개선, 복리후생 확대를 지속적으로 추진해 나아갈 필요가 있음

- 내부고객 만족도 조사결과 승진, 전보 및 근로조건에 대한 평가결과가 낮게 나타나 원인 파악과 지속적인 개선 노력이 요구됨

○ **(인사위원 운영의 적정성 확보)** 인사위원회 구성에 있어 외부위원 비율을 과반 이상으로 유지하여 인사 과정의 공정성을 강화할 필요가 있음

4. 특성지표

4-1. 양질의 의료서비스 제공

○ **(양질 의료서비스 제공을 위한 수행노력의 적정성)** 간호등급이 5등급으로 낮으며, 임상교육 참여 실적이 의사 2회, 간호사 8회로 비교병원 기관평균(37회, 22회)에 비해 매우 낮음

- 환자만족도(85.5점)가 전체평균(86.7점)에 미달 특히 입원환자 만족도(85.4점)가 전체 평균(89.0)에 비해 크게 낮음. 환자만족도 제고를 위한 실질적인 방안 강구 필요

○ **(양질 의료서비스 제공 환류활동 적정성)** 간호인력 수급한계에 따른 중환자실 폐쇄로 재운영 필요성

4-2. 공익적보건 의료서비스 제공

○ **(공익적보건 의료서비스 제공을 위한 계획의 타당성)** 세부과제별 성과목표가 2018년도 실적보다 낮게 설정되어 보다 도전적인 목표 수립이 필요함

- 공공보건의료사업 전체 예산에서 산모보건의료센터 관련 예산 비중(90%) 과다

○ **(공익적보건 의료서비스 제공을 위한 수행노력의 적정성)** 일부사업이 목표 미달로 성과개선을 위한 방안 마련이 필요함 (외국인 근로자등 건강관리, 소아대증후근 검사, 장애인 보조기 지원)

- 산모보건의료센터 예산의 목표 대비 초과 지출에도 불구하고 실적이 미흡(87.0%)
- 재가장애인 복지프로그램(81.3%) 및 치매관리사업(87.5%) 실적 저조
- 2019년 운영평가에서 병원별 특화서비스 평가 점수가 낮게 평가됨

○ **(공익적보건 의료서비스 제공 환류활동 적정성)** 자체인력 확보 한계 및 치매안심센터 오픈에 따라 지역사회 의료지원 사업, 지역사회 보건교육사업 및 치매관리사업에 대한 자체평가 저조

4-3. 취약계층 진료비 지원

○ **(취약계층 진료비 지원을 위한 계획의 타당성)** 상당수의 세부사업별 목표가 2018년도 목표 대비 동일하거나 낮은 수준임. 성과지표를 상향할 필요 있음(의료사회복지 상담, 외국인 근로자 등 건강관리, 건강생활실천교육 등)

○ **(취약계층 진료비 지원을 위한 수행노력의 적정성)** 외국인 근로자 등 취약계층 건강지원사업 실적의 개선을 위한 방안 마련이 필요함(목표 250명, 실적 21명)

2. 항목별 평가 주요사항

□ 기관경영전략

○ **(중장기 비전전략체계에 따른 중장기 목표와 당해연도 목표의 연계성 강화 필요)**

- 지역주민의 건강증진 및 지역의료발전에 기여하는 것을 공공적 책무이자 핵심적인 기능으로 인식하고 있음. 2019년 대표 성과로는 기능보강 국고지원 사업비 7,340백만원을 확보하여 심뇌혈관센터, 음압격리병상 등 필수의료시설을 확충하였으며, 신규간호사 확보를 통해 중환자실 재가동 등 각종 사업의 원활한 추진여건을 확보함
- 최근 수년간 내부만족도가 등락이 거듭되는 가운데, 일정한 만족도 수준을 확보하고 이를 통해 구성원의 동기부여와 바람직한 조직문화를 구축하기 위한 노력이 추진되었음. 중점 노력으로는 ①간호인력의 보강과 원외기숙사, 기숙사 와이파이 제공 등 처우 개선 ②순환근무 활성화 및 복수 직급제 운영 ③의료인력의 정주여건 안정화를 위한 의사숙소 건립 사업비 8,000백만원 확보 등이 인정됨

○ **(연간경영계획의 적정성)**

- 2019년 지역 격차 해소를 위한 공공보건의료 책임성 강화라는 중점 방향에 따라 심뇌혈관센터 개설, 응압격리병상 확충, 산모보건의료센터 활성화 등이 추진되고 일정한 성과를 창출하였음

○ **(기관장 경영혁신 추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과)**

- 기관경영의 가장 큰 문제였던 노사 간의 신뢰 문제가 회복되면서, 재정 건전성의 강화, 의료인력 확충을 통한 의료의 질 및 서비스 개선 등 기관운영 전반에 걸쳐 확연히 개선된 성과를 내고 있음
- 지역거점 의료기관으로서의 다양한 서비스를 활발히 전개하고 있고, 대규모 국책사업의 수주와 지역 주민들의 긍정적 평가 등에 힘입어, 구성원들의 이직률이 거의 없는 안정되고 인정받는 의료기관으로 자리잡아가고 있음

○ **(기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행·제도 개선 및 의사소통 노력)**

- 지역거점 공공의료원으로서의 역할을 확대하기 위해 지역사회와의 연계를 더욱 강화하여 지역주민 및 유관기관의 경영참여 및 결과 공유를 활성화 함
- 친절하고 과잉진료를 안하는 병원이라는 서비스 아이덴티티를 가지고 내원환자 서비스 개선 및 검진시간 단축, 간호 간병체계 계선 등 '각종 QI활동을 전개하고 있음
- 채용 공정성 확보를 위한 블라인드 채용 도입, 외부 평가위원 확대 등 제도적인 보완을 하고, 직원들의 사기진작을 위한 고충처리 및 복리후생 강화에도 힘씀

□ 정책준수

○ **(도 정책반영)**

- 장애인 고용률은 상시고용인원 330명의 3.4%인 11명을 충족하지 못하였으며, 청년 채용 및 기타 구매실적은 평가에서 제시하는 기준을 모두 달성하였음

○ **(우수정책 추진 노력 및 성과)**

- 지역거점 공공병원으로서의 기능을 효율적으로 수행하고자 시설이나 장비의 현대화작업을 실시함. 구체적으로 공공의료발전 종합계획(보건복지부, 2018)을 토대로 시설관리 운영위원회 등의 심의를 통해 사업계획서를 작성하고 도의 심의를 통해 보건복지부에 제출함
- 시설개선작업을 통해 급식부 등 본관 지하 리모델링사업(2개년 사업, 총액 2,400백만원), 음압격리병상 확충(1,300백만원), 심뇌혈관센터 확충(1,500백만원) 및 장비보강(2,140백만원) 등의 사업을 수주함
- 특히 음압격리병상을 설치하고 선별진료소를 운영함으로써 코로나 19바이러스 등 전염병 치료를 자체적으로 수행할 수 있게 됨. 또한 본관 3층에 심뇌혈관검사실, 초음파실 등을 설치하는 등 심뇌혈관센터를 확충함으로써 지역의 노인 등 만성질환자의 치료에 도움을 줌
- 하드웨어의 개선 뿐 아니라 소프트웨어적인 개선도 이루어짐. 신포괄수가 시범사업, 표준 진료 지침 적용 등을 통해 지역 주민에 대한 진료비 절감혜택을 부여하고 있으며, 외국인 근로자, 노숙인 등 의료혜택의 사각지대에 있는 사람들에게 의료서비스를 제공함으로써 인간으로서 누려야 할 최소한의 삶의 질을 보장(입원 10명, 외래 9명 지원)
- 시설개선은 많이 이루어지고 있으나 이를 운영할 수 있는 의료 인력이 다소 부족한 형편임. 의료 인력에 대한 처우개선 등을 통해 부족한 인력을 충원할 수 있도록 도 및 남원시와 협의할 필요가 있음

○ **(규제개혁과제 발굴 실적)**

- 규제개선 및 지역발전을 위해 몇 가지 과제를 제시하고 있음. 현재 전기요금을 포함한 공과금 감면제도는 노인복지시설에만 한정되어 있는데 기관에서는 이를 유치원 및 초중고교, 공공보건의료기관 등 공익적 목적으로 운영되고 있는 특수법인 및 비영리법인까지 확대하는 것을 제안함. 또한 24개월 이상 4세 미만의 아동, 지적장애인, 치매환자의 경우 지문사전등록을 의무화를 제안하였는데, 이것이 시행되면 민·관·경 협력체계를 구축하고 조기발견을 용이하게 하는 등의 효과를 기대할 수 있음

○ **(사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력)**

- 기관에서는 사회적 가치를 경제뿐만 아니라 사회·환경·문화 등을 포함하는 모든 영역에서 공공의 이익과 공동체의 지속가능한 발전에 기여하는 것으로 정의하고 균형 있는 성장과 삶의 질 제고를 위해 선도적으로 사회적 가치를 실현하는 것으로 목적을 설정하여 각각의 전략별로 중점과제를 설정함. 구체적으로 일자리 창출의 중점과제로 청년의무고용, 일자리 질 개선을 들고 있으며 균등한 기회와 사회통합에서는 장애인 의무고용, 국가유공자 우선채용, 안전 및 환경에서는 시설물 및 소방안전, 상생과 지역발전에서는 지역경제 활성화, 지역사회공헌, 윤리경영에서는 청렴도 증가 및 인권체계 구축으로 설정함
- 사회적 가치를 실현하기 위해 노력하고 있지만 이를 실현하기 위한 명시적 조직이나 실행기구 등이 존재하지 않고 사회적 가치에 대한 로드맵이 없음. 이에 따라 원장 및 지역인사가 참여하는 위원회를 구성하거나 기존의 위원회(예를 들어 병원발전 자문위원회)에 이러한 기능을 부가할 필요가 있음

○ **(사회적 가치 실현을 위한 성과)**

- 내부 구성원의 삶의 질 향상과 만족도 증가를 위해 도 등과 협의하여 다른 기관과 차이가 벌어진 임금 격차를 줄이려는 노력을 기울이고 있음
- 일·가정의 균형을 달성하기 위해 52시간 근무제 및 임신기간 근로시간 단축을 실시함
- 일자리 창출을 위해 정원을 333명에서 394명으로 증원했으며, 주52시간 근무제, 임신기간 근로시간 단축을 승인받음

- 부가적으로 산모·신생아 건강증진을 위해 산부인과·소아과의 협진체계를 구축하며, 가정방문 간호와 산후조리원의 기능을 실시하였으며, 다문화 산모 진료 시 통역서비스(베트남어, 필리핀어, 영어, 태국어 등)를 제공함으로써 의료서비스에 대한 만족도를 제고함
- 장애인의 경우 의료 접근성이 낮아 퇴원 후에도 의료기관과 보건소가 연계하여 지속적으로 재활서비스를 받을 수 있게 할 필요가 있는데 기관에서는 이들을 위해 지역사회 자원연계를 통해 사회안전망을 구축하고, 재가 장애인 기능향상 및 재활서비스를 제공함. 또한 장애인의 삶의 질 향상을 위해 저소득층 의료보장구 지원 사업을 통해 보조기를 지원하고 있으며 척수장애인 합병증 검사를 실시함

□ 경영효율화

○ (재무/예산 건전성)

- 수익성 개선을 위하여 자부담비율을 증가시키고, 간호병동 통합서비스, 신포괄수가제 등 사업수익 확대를 위해 노력하여 전년대비 의료손익이 약 12억 원 증가하였음
- 의료원이 원가관리시스템을 구축 및 시행하여
- 합리적인 물품구매체계 구축으로 예산운용의 효율성 강화

○ (고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축)

- 고객만족을 위해 비전을 '더욱 친절한 병원 만들기'로 설정하고 세부 추진전략을 '친절 분위기 조성', '친절서비스 역량강화', '동기부여'로 결정
- 친절분위기 조성을 위해 전 부서를 대상으로 사업설명회를 개최하고, 친절서비스 이행 기준 및 고객응대 담당자 간담회를 실시함. 또한 역량강화를 위해 고객응대 매뉴얼을 작성하였으며, 친절교육 실시 및 친절병원 벤치마킹을 실시함
- 직원들의 동기부여를 위해 친절직원을 선정하며 민원처리 전화만족도 설문조사를 실시함
- 실질적인 고객의 만족도 개선을 위해 효율적인 간병 관리체계 구축(보건 의료원), 당일 종합검진 소요시간 단축(건강증진센터) 등을 계획함
- 진료 불만 및 고객응대 등에 대한 민원사항에 대해 데이터를 축적하고 이를 유형화하여 반복적인 민원 사항에 대해 집중 관리함으로써 불편사항을 사전에 예방하려는 노력을 실시함. 또한 복잡하고 즉시 해결이 어려운 민원에 대해 중간답변 혹은 처리기간 연장으로 민원처리의 지연을 방지함

○ (고객만족 경영활동의 적정성)

- 고객 불만에 대한 사항을 데이터베이스화하여 반복적인 불만사항에 대한 근본적인 원인을 찾고, 이의 해결책을 마련하는 등 선제적인 고객만족을 위해 노력하고 있으며 고객만족 향상을 위한 주요사안을 경영계획과 연계하여 개선함으로써 체계화된 계획의 수립과 시행이 가능하게 함
- 대부분의 고객만족 노력이 외부고객에 치중되고 있는데 고객은 외부고객 뿐 아니라 내부고객도 존재함. 내부고객이 만족해야 외부고객도 만족할 수 있는데 내부고객만족과 관련된 계획이나 실행부분이 다소 부족함. 내부고객만족도 제고를 통해 간호 인력의 이직률 등을 낮출 필요가 있음
- 또한 외부고객에 대한 불만 등에 대한 대증적 대처방안이 대부분 친절교육, 고객응대교육 등 교육에 치우쳐 있는데 교육담당자가 누구인지 불확실하며, 의사 등에 대한 실효성 있는 교육이 가능한지, 이에 대한 피드백이 이루어지는지에 대한 문제가 있음

○ **(제도운영 및 성과관리)**

- 인사위원회의 외부위원 비율이 25%(총 8명 중 2명)에 그쳐 객관성과 공정성을 확보하기 어렵다고 판단되는 바 외부위원 구성 비율을 높이는 개선이 필요함
- 의료장비심의위원회에 외부위원 비율이 18%(총 11명 중 2명)에 그쳐 객관성과 공정성을 충분히 확보하기 어렵고, '19년 3회 개최되었던 의료장비심의위원회에 외부위원이 1명씩만 참석하여 심의의 객관성과 공정성을 충분히 확보했다고 보기 어려운바 이에 대한 개선이 필요함
- 홈페이지를 활용한 쌍방향 소통체계로서 민원상담 메뉴와 Q&A메뉴를 구축하여 활용했으나, 사용자 편의성 미흡(로그인 후 민원을 올리는 방법 등)으로 인해 활용도가 높지 않아 개선이 필요함
- 성과평가 결과에 따른 성과급 지급을 예산에 편성하였으나, 실제적으로는 지급하지 못해 성과평가 제도를 통한 충분한 동기부여 효과를 창출했다고 보기 어려움

○ **(조직 및 인적자원관리)**

- 내부고객 만족도 조사결과 인사제도에 대한 평가결과가 낮게 나타나 원인파악과 개선 노력이 요구됨
- 중장기 발전계획 및 환경 변화에 기초하여 사업목표와 연계한 조직구조의 적합성을 포괄적 관점에서 평가하고, 이에 기초한 장기적 관점의 조직구조 운영방안을 수립하여 운영할 필요가 있음
- '19년 창의적 업무개선 제안이 1건에 그침. 적극적인 홍보를 통해 구성원들이 더 높은 관심을 가지고 참여할 수 있도록 유도할 필요가 있음
- 직무기술서는 직무에 포함되는 일의 성격이나 근로자에게 요구되는 자질, 직무의 내용 및 방법 등에 대한 내용을 포함하여 보다 객관적인 직무분석 결과와 전문가 조언에 기초하여 작성할 필요가 있음
- 내부고객 만족도 조사결과 승진, 전보 및 근로조건에 대한 평가결과가 낮게 나타나 원인 파악과 지속적인 개선 노력이 요구됨
- 직급별 정원대비 현원비율의 높은 불일치 정도가 높아 이를 해소시키기 위한 체계적이고 중장기적인 필요 인력 산정 및 조달계획 수립과 실행노력은 지속적으로 이뤄져야 할 필요가 있음

□ 고객만족도 및 이행도

- 기관의 외부고객 만족도는 86.40점으로 전년 대비 3.91점 높아짐
- 직원만족도는 76.00점으로 전년 71.65점 대비 4.35점 높아짐
- 행정사무감사 개선사항 11건 중 11건을 모두 이행 완료하였음
- 2019년 경영평가 후속조치 개선사항 21건 중 15건 이행 완료함

□ 특성지표

○ **(양질의 의료서비스 제공)**

- 보건복지부「지역거점 공공병원 운영평가」중 '양질의 의료' 평가항목 평가결과 2019년 지역거점 공공병원 운영평가 결과 '양질의 의료' 평가항목의 평가결과는 78.0점으로 전체평균(69.4) 대비 양호한 수준을 나타냄

구 분	획득 점수	전체 평균점수	차이
양질의 의료	78.0	69.4	+8.6
-일반진료서비스	75.0	61.5	+13.5
-환자만족도	85.5	87.9	-2.4

- 2018년 운영평가 결과 부진한 결과를 나타낸 포괄적 의료서비스 제공 개선 및 환자만족도 부문의 향상을 위해 계획에 반영함
- 남원시 지역주민 의견수렴 조사 결과를 분석하여 지역주민의 니즈를 충족시키기 위한 계획 수립으로 사업의 적정성 확보를 위해 노력함
- 표준 진료 지침을 개발하고 적용하기 위해 적정한 인력을 운영하며, 각 구성원의 역할을 명확하게 제시하여 양질의 적정진료를 수행하고 있음
- 전년 대비 의료서비스 포괄성이 개선되어 지역사회에 포괄적 지속적 보건의료서비스를 제공하고 있으며, 응급의료서비스 제공 체계가 구축되어 있음
- 주요 업무별로 QPS위원회, 감염관리위원회, 의료기관인증운영위원회 등 관련 위원회가 체계적으로 성과환류시스템을 구축하고 있음
- 표준 진료 지침 적용률 강화, 환자안전 지킴이 활성화 및 감염병 위기 대응훈련 강화 등 자체평가 결과를 환류하였음

○ **(공익적보건 의료서비스 제공)**

- 보건복지부「지역거점 공공병원 운영평가」중 '공익적 보건의료서비스' 평가항목
- 2019년 지역거점 공공병원 운영평가 결과 '공익적 보건의료서비스' 평가항목의 평가결과는 84.3점으로 전체평균(84.7) 대비 다소 저조한 수준을 나타냄

구 분	획득 점수	전체 평균점수	차이
공익적 보건의료서비스	84.3	84.7	-0.3
- 공공보건의료지원 체계 및 연계	87.5	85.9	+1.6
- 포용적 의료이용	87.5	74.0	+10.5
- 병원별 특화서비스	81.3	88.2	-6.9

- 지역주민 의견수렴조사 분석결과 및 남원지역의 인구통계학적 특성 및 의료수요 특성을 사업계획에 반영하여 사업계획의 적정성 제고를 위해 노력
- 공공보건의료 수혜대상을 취약계층(노인, 장애인) 중심에서 취약계층, 여성, 어린이, 재활, 감염병, 정신 등으로 확대하는 등 의료취약계층 보건 인프라 강화 및 지역사회 수요충족을 위한 다양하고 내실 있는 사업계획을 수립함
- 공공보건의료 사업계획에 의한 다양한 공익적 보건의료사업 추진으로 산모보건센터 운영사업을 제외하고는 목표 대비 실적이 우수하게 나타남
- 치매안심센터 오픈에 따른 치매검진 대상자 사업목표 변경 및 전북도의 예산제한에 따른 외국인 근로자에 대한 자부담에 의한 사업 지속 등 환경변화에 적절히 대응함
- 매월 공공보건의료사업 실적보고 및 평가지표 관리회의를 통해 사업추진상황 점검 및 미흡사항을 개선하고 반기별 공공보건의료운영위원회에서 추진실적 점검, 평가 및 환류함
- 지역사회의료지원 사업 및 보건교육사업, 공공의료서비스 수혜대상 확대 등 자체평가결과 및 경영평가 개선사항에 대하여 적절히 환류함

○ **(취약계층 진료비 지원)**

- 내부역량 및 환경 분석 결과를 토대로 공공의료를 강화하고 특히 저소득층 및 외국인 근로자 등 의료취약계층 서비스 지원 확대를 위한 내실화 계획 수립

- 지역사회보장계획 수립을 위한 남원시 주민복지 욕구조사 결과보고서를 토대로 취약계층의 현황을 분석하고 외국인 근로자 및 장애인 등의 이해관계자 현황을 분석하고 니즈를 반영한 계획을 수립함
- 예산의 확보와 함께 기존 취약계층 서비스를 지속적으로 제공하고, 신규 취약계층 서비스 기관을 발굴하는 등 사업운영 내실화 도모
- 진료비 지원의 정보부족에 대응하여 홍보물 상시 비치 등 진료비 지원정보를 제공하고 취약계층 환자발생시스템 및 무인 민원발급기 설치 등으로 진료비 지원 절차 간소화
- 매월 공공보건의료사업 실적보고 및 평가지표 관리회의를 통해 사업추진상황 점검 및 미흡사항을 개선하고 반기별 공공보건의료운영위원회에서 추진실적 점검, 평가 및 환류함
- 찾아가는 진료서비스 및 내원환자 정신건강복지센터 의뢰 등 취약계층에 대한 사후관리를 강화하고 신규 복지기관 추가 연계 개발을 추진함

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 적정하게 수립되었는지와 이를 추진할 체계가 잘 구축되어 있는가를 평가
- 기관의 장기발전계획 및 로드맵에 부합하는 연차 경영계획을 수립하여 이를 실행하고 있는지에 대해 평가
- 기관의 경영혁신을 위한 기관장의 노력 정도를 평가
- 조직 내·외부와의 원활한 커뮤니케이션을 위한 기관장의 노력 정도를 평가
- 기관의 지역사회 내 공익 실현과 불공정 관행·제도개선을 위한 선도적 역할 및 노력을 평가

평가지표	세부지표	배점	평점	득점
경영이념	1-1-1 비전과 경영전략 수립시행	1.0	70	0.70
	1-1-2 연간 경영계획의 적정성	1.0	80	0.80
	1-1-3 기관장의 경영혁신추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과	3.0	90	2.70
	1-1-4 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행·제도 개선 및 의사소통 노력	1.0	90	0.90

1) 추진활동 및 성과

경영이념	1-1-1 비전과 경영전략 수립・시행
	• **경영의지와 철학** - 기관장으로서 기관의 설립목적과 사회적 역할의 파악 및 경영에 대한 적극성 • **비전, 미션의 제시 및 체계화, 공유・전파** - 기관발전을 위한 비전과 미션의 구체성 및 구성원의 공유 여부 - 전략목표와 기관의 미션・비전과의 연계성 및 이해관계자와 공유할 수 있는 장치나 제도의 보유 여부 - 전략목표의 측정가능한 지표로 구체적으로 기술되고, 홈페이지 등에 공개하면서 체계적으로 관리되고 있는가?

○ **경영의지와 철학**

- 기관의 비전으로 '불필요한 검사나 수술은 하지 않는 병원, 친절하고 설명 잘 해주는 병원'을 제시하고 있어, 추상적이지 않고 직접적인 환자 지향의 행동가치 중심의 기관장 철학을 반영하고 있음. 정책적으로도 신포괄수가 정책에 따른 과잉진료 예방에 대한 사항을 적절히 반영하고 있음
- 지역주민의 건강증진 및 지역의료발전에 기여하는 것을 공공적 책무이자 핵심적인 기능으로 인식하고 있음. 2019년 대표 성과로는 기능보강 국고지원 사업비 7,340백만 원을 확보하여 심뇌혈관센터, 음압격리병상 등 필수의료시설을 확충하였으며, 신규간호사 확보를 통해 중환자실 재가동 등 각종 사업의 원활한 추진여건을 확보함

○ **비전, 미션의 구체성**

- 지역사회 고령인구의 증가에 따라 상급병원과의 차별화와 함께 주 고객층에서 요구하는 과잉진료를 안하고 친절한 병원이라는 이미지 구축이 필요하다는 인식 하에 현재의 비전을 선정하여 운영함. 전년도 경영평가에서 지적한 바 있었던 지역특성이나 기관장의 경영철학을 반영한 차별화된 비전 제시에 있어서 비전 자체의 변화 실적은 없으나 비전 설정의 근거와 비전으로부터 비롯되는 각종 사업추진과의 연계성 확보 측면이 인정되어 개선 실적으로 인정함
- 시설·장비 현대화를 위한 재원 추가 확보('18년 6,320백만원, '19년 7,340백만원), 불친절 민원 건수가 전년대비 12건 감소한 17건으로 나타났으며, 신규간호인력 75명 확보, 경피적 척추성형술, 대장내시경 용종 제거술 등 2건의 표준 진료지침 개발 등 비전에 부합하는 성과를 도출하고 있음
- 한편, 이와 같은 비전과 연계한 향후의 추진계획에 대해서는 ①질환별·수술별 치료과정 도식화 및 전산화 등 표준화 추진 ②신규간호사 지속 확보를 통한 간호간병 통합서비스 확대 등 추진 ③친절 서비스 이행 기준 수립 및 고객응대 매뉴얼 구축과 활용 등을 제시하고 있음에 따라 비전의 구체적인 구현에 대한 상을 구체적으로 만들어 가고 있는 것으로 인정함

○ **비전, 미션의 구성원 공유**

- 최근 수년간 내부만족도가 등락이 거듭되는 가운데, 일정한 만족도 수준을 확보하고 이를 통해 구성원의 동기부여와 바람직한 조직문화를 구축하기 위한 노력이 추진되었음. 중점 노력으로는 ①간호 인력의 보강과 원외기숙사, 기숙사 와이파이 제공 등 처우 개선 ②순환근무 활성화 및 복수 직급제 운영 ③의료 인력의 정주여건 안정화를 위한 의사숙소 건립 사업비 8,000백만 원 확보 등이 인정됨
- 전년도 경영평가 시 지적된 노사의 파트너십 강화를 통한 구성원 비전 공유수준 향상 노력의 지속적인 추진에 대해서는 일정한 성과측면에서는 인정되는 반면 방법론에 있어서의 노사 파트너십 강화에 대한 구체적인 실적은 파악하기 어려움

○ **전략목표의 인식과 연계**

- 기관의 전략목표는 공공의료강화, 내부효율화, 경영개선으로 전년도 제시된 사항이 유지되고 있음. 공공의료강화에 있어서는 음압격리병상 2실 확충으로 국가 전염병 위기 대처능력 향상과 표준 진료 지침(CP) 개발 2건 등의 성과가 있음. 내부효율화에 있어서는 내부만족도 향상 노력과 건전한 조직문화 구축 노력이 인정되며, 경영개선에 있어서는 성과보상체계 개선, 심·뇌혈관센터 개설 등이 추진성과로 인정됨
- 다만 전년도 지적한 바와 같이 현재 시점에서도 성과지표의 일부 개선이 있다고는 하나 전반적인 목표가 방향성 또는 기능 자체로 제시되고 있음에 따라 구체적인 성과관리체계의 운영이 전략 단위라기보다는 세부사업단위로만 국한되고 있는 점에 대해서는 지속적이고도 근본적인 개선 노력의 추진이 필요함

○ **이해관계자 인식**

- 기관 경영에 있어서의 이해관계자는 보건복지부와 전북도, 남원시와 외부고객(환자, 지역주민), 내부고객(직원), 지역주민 대표 등으로 제시하고 있으며 전반적인 수준에서 기관장이 지속적인 관심을 갖고 정기적인 접점을 형성하고 있는 것으로 파악됨

- 외부고객 전담부서 지정 운영을 통해 외부고객과의 소통강화 등을 통해 불친절 민원 건수를 전년도 29건에서 17건으로 대폭 감소시키는 성과가 있었음. 또한 내부고객에 대해서는 실질적인 근무여건을 개선을 위한 인력 확충, 인건비 인상, 순환근무 활성화, 복수직급제 등이 추진되었음이 인정됨
- 기관의 비전체계가 본질적으로 핵심적인 이해관계자인 고객 지향적으로 제시되고 있는 점을 감안하여 이를 이해관계자에 대한 구체적인 협력활동에 있어서 활용하는 방안을 보다 구체화하여 공공의료기관으로서의 고객경영 모델을 갖추어 나가도록 노력할 필요가 있음

○ **정보 공개 수준**

- 보건복지부, 전북도의 각종 권고사항 및 법률상의 경영공시 요구조건을 충족하는 수준의 정보공개 체계를 구축하고 있음. 또한 경영공시 등에 있어서 접근성 강화를 위해 홈페이지 상 퀵 메뉴 배너를 활용하고 있고 의료원에서 생성된 정보목록을 월단위로 공개하고 있는 등 적정한 수준이 인정됨
- 향후 접근성이나 편의성의 고도화를 위한 정보 검색기능을 강화하고, 이용자들의 이용 빈도가 높은 정보에 대해서는 퀵 메뉴를 제공하는 방안의 추진을 권고함

	1-1-2 연간 경영계획의 적정성
경영 이념	• **추진로드맵의 적정성** - 기관이 장기발전계획의 수립 여부 - 환경에 맞춘 추진 로드맵의 적정한 수정・보완 여부 • **연간 경영계획의 적정성** - 추진 로드맵에 따른 해당 연도 경영계획의 적절한 수립 여부 - 세부사업별로 구체적이며 객관적인 성과목표의 제시 여부 - 세부사업별로 사업내용, 추진기구 및 추진방법, 추진시기, 그리고 소요예산 등이 구체적으로 제시되어 있는가?

○ **추진로드맵의 확보 및 적정성**

- 기관은 의료 환경 및 관련 정책 환경의 변화, 과거 성과분석 등을 기반으로 3년 단위의 중장기 경영전략 계획을 수립하고 있으며 매년 롤링을 실시하여 연 단위 경영계획을 수립하고 있어 일정한 수준의 중장기전략의 확보와 추진로드맵의 관리수준은 확보된 것으로 인정함
- 2019년 지역 격차 해소를 위한 공공보건의료 책임성 강화라는 중점 방향에 따라 심뇌혈관센터 개설, 음압격리병상 확충, 산모보건의료센터 활성화 등이 추진되고 일정한 성과를 창출하였음
- 한편, 2020년 상반기에는 코로나 19에 따라 대구지역 발생 환자에 대한 이송 치료 등을 추진하는 등 지역 내 의료 활동만이 아닌 지역 외 의료협력활동을 추진하였음. 이에 따라 광역 및 초광역 의료체계 구축 및 지원역량 강화를 위한 사항도 향후 경영계획에 반영해야 할 것임

○ **연간 경영계획의 적정성**

- 연간 경영계획상의 목표 관리는 중장기경영전략과의 연계성 차원에서 추진되고 있으며 2019년 경영계획상 중점 관리사항은 ①더 친절한 병원 만들기, ②간호인력 확충, ③의료인력·기반시설 확충 등으로 선정하고 구체적인 성과를 창출하였음이 인정됨

- 다만 기관장 성과목표 중 산모보건의료센터 분만건수가 2018년 대비 2019년에는 10명 감소한 107명임. 이는 남원 지역 내 산후조리원 등 연계 사업 수행 기관이 없어 타 지역으로의 원정출산이 증가하고 있음에 따른 것으로 이에 대해 남원시 및 전라북도와의 적극 협의를 통해 산후조리원 설치를 추진하고 있음

	1-1-3 기관장 경영혁신 추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과
경영 이념	• **경영혁신 노력** - 기관의 혁신을 위한 기관장의 적정한 노력 수행 및 제도화 여부 • **경영혁신 성과** * 기관장의 경영혁신 노력으로 실제 기관의 경영성과가 개선 여부 • **사업 관심도 및 문제해결** - 기관의 주요 현안과제(사업) 해결 및 미래 과제에 대비하기 위한 기관장의 노력과 성과 ('19년 ~ 평가 시점까지)

○ **경영혁신의 노력**

- 의료의 질 향상을 위해 장비 현대화와 함께 의료 인력의 수급한계 극복을 위한 대학연계 프로그램을 실시하고, 특히 간호 인력의 임금 및 정주여건 개선을 통해 필요인력을 확보함
- 전 직원 역량 교육 계획 수립하여 직무역량교육(교육인원 7,300명, 목표대비 달성률 120.7%)과 함께, 공공보건의료인력 교육 참여, 우수병원 벤치마킹 등 다양한 형태의 교육 연수를 실시함
- 과거 경직된 노사관계 등에 기인한 조직문화의 개선을 위해 직무스트레스 해소 및 가족 친화적 조직 문화조성을 위해 노력하여 내부직원만족도가 지속적으로 향상하고 있음
- 공공보건의료인력 교육 (임상교육) : ('18년) 10명 8,221분/ ('19년) 15명 8,910분
- 내부직원 만족도 향상 : 전년도 대비 4.7점 향상(73.9점→78.6점)

○ **경영혁신의 성과**

- 기능보강국고지원 사업비 7,340백만원을 확보하여 필수의료시설을 확충하는 한편 심·뇌혈관센터 개설 및 음압격리병상을 확충하는(2개 병상) 등 중증의료서비스 체제를 강화함
- 환경 분석 및 내부직원 의견수렴 통해 도출한 신 비전 공포 및 소통과 협력을 위한 전 직원 워크숍 실시하여 '더욱 친절한 병원 만들기' 활동을 전개하는 한편, 성과보상 체계 개선과 비용절감(1,357백만원) 조직구조 슬림화(관리부 4개팀을 2개과로 통폐합) 등의 내부효율화작업을 추진함
- 불친절 민원건수 감소('18년 29건 → '19년 17건)
- 내부직원 만족도 전년도 대비 4.7점 향상(73.9점→78.6점)
- 외국인 통역서비스 : ('18년) 424명→ ('19년) 800명
- 지역아동센터 건강관리 : ('18년) 1,085명 → ('19년) 1,121명

○ **사업 관심도 및 문제해결**

(기관의 주요 현안과제(사업) 해결)

- 부족한 의료진을 확충하기 위하여 전북대학교 병원과 의료인력 교류 협약 체결을 통한 전문의 5명을 채용하고 파견 의료 인력을 확충함

- 간호간병 통합서비스 병동 확대 , 중환자실 재가동 등에 필요한 신규간호사 확보를 위해 간호학과 채용박람회 및 채용설명회 등을 실시하고, 보수현실화 및 원외기숙사 제공 등 복리후생 확대, 정주여건 개선 등을 통해 필요인력을 확보함
- 더욱 친절한 병원 만들기를 추진하여 친절서비스 이행 기준 수립, 고객응대 매뉴얼 작성 배부, 친절교육 등을 실시함

(미래 과제에 대비하기 위한 기관장의 노력과 성과)

- 환경변화 및 지역여건, 정부의 의료정책 등을 반영하여 중장기 경영전략 계획(3개년)을 수립하고, 매년 롤링을 통한 연간경영계획 실적을 점검함

(전년대비 개선수준)

- 신규 간호 인력 확보 : 75명(졸업예정자)
- 간호인력 보강으로 중환자실 재가동, 간호간병 통합서비스 확대(20에서 45병상)

	1-1-4 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행・제도 개선 및 의사소통 노력
경영 이념	• **지역사회와의 연계노력** - 기관의 특성을 반영한 네트워크 구축 등 지역사회와의 연계 노력 여부 • **고객만족 및 관리시스템** - 고객만족 로드맵 및 실천방안 마련, 고객의견의 반영 여부 - 고객 불만에 대한 즉각적인 피드백이 이루어지는 등 고객만족 증진노력 • **불공정한 관행・제도 개선** - 출자・출연기관으로서 불공정한 관행, 제도 개선노력을 위한 노력여부 • **기관장의 의사소통을 위한 노력** - 내/외부 이해관계자들과의 의사소통과 네트워크 활성화를 위한 노력 여부

○ **지역사회와의 연계노력**

- 지역사회와의 연계를 강화하여 사업수립 시 지역주민, 시민단체, 유관기관의 이해관계자의 관심사 등을 적극 반영하고, 홈페이지, 팜플렛, 사업설명회 등을 통해 소통과 홍보를 강화하여 주민 참여를 확대해가고 있음

○ **고객만족 및 관리시스템**

- '19년 CS목표를 "더욱 친절한 병원 만들기" 로 정하고 고객만족 전담부서를 지정 운영하여, 응급의료센터의 서비스 질 향상과 종합 검진의 대기시간 감축 등의 QI활동을 전개함

○ **불공정 관행 및 제도 개선 노력**

- 청렴한 인사문화 정착을 위해 블라인드 채용 실시 및 외부면접위원 확보 등 직원채용관련 지침 준수 이행점검표 작성 관리하는 한편, 각종 계약과 관련하여서는 공정한 경쟁체계를 구축함

○ **네트워크 구축과 소통 노력**

- 병원발전자문위원회를 통하여 지역사회 의견수렴 및 주민과의 소통을 강화하고, 관내 지자체, 병원, 유관단체들과의 유기적 소통을 통해 경영방침의 및 주요사업 실적을 홍보하는 한편, 주요 의사결정과정에 참여를 확대시킴

○ **내부 소통채널의 강화와 조직문화 개선 노력**

- 내부직원 고충해소를 위한 고충처리 위원회 운영과 직원소통 워크숍 및 직원 애로사항 설문조사 결과에 따라 직원복지 및 포상을 확대 실시함

○ **전년대비 개선 노력**

- 지역밀착형 공공의료 서비스 확대를 위해 주민참여를 적극 추진함
  * 사업계획에 지역주민 참여 증가(154.0%),
  * 소통강화를 위한 시민단체 등 업무연찬회 확대(255.0% 증가)
- VOC 데이터를 QI 활동과 연계하여, 내원객 서비스 질 향상, 당일 종합검진 소요시간 단축, 효율적 간병인 관리체계 구축 등 환자 만족도를 향상하고, 불친절 건수도 개선됨 : ('18년) 29건 → ('19년) 17건
- 채용의 공정성확보를 위해 외부 채용·면접위원 구성을 대폭 확대함 ('18년 6명 → '19년 18명)
- 관내 유관단체와의 소통 및 협력 강화 : 남원시 장애인복지관, 남원시 다문화가족 지원센터, 남원시 보건소, 남원시, 전북대학교병원, 남원시 지역사회 보장협의체, 남원시 청소년 상담복지센터 등 유관기관과의 네트워크 구축 및 유기적 소통을 실시함 (연찬회 1회, 간담회 7회, 협의회 3회, 실무회의 5회, 위원회 7회)
- 직원들의 동기부여를 위하여 각종 포상제도 및 지원을 확대시킴
  · 가족 사랑의 날 확대 : 월 2회
  · 친절직원 포상금 지급 : 분기 1회(1인 100천원)
  · 동아리 활성화 : 지원금 지급(1인 45천원 최대 900천원)

2) 우수한 점

○ **공공보건의료기관으로서의 기반 조성 강화 노력**

- 지역주민의 건강증진 및 지역의료발전에 기여하는 것을 공공적 책무이자 핵심적인 기능으로 인식하고 있음. 2019년 대표 성과로는 기능보강 국고지원 사업비 7,340백만 원을 확보하여 심뇌혈관센터, 음압격리병상 등 필수의료시설을 확충하였으며, 신규간호사 확보를 통해 중환자실 재가동 등 각종 사업의 원활한 추진여건을 확보함

○ **내부 만족도 및 동기부여 수준 향상 노력**

- 최근 수년간 내부만족도가 등락이 거듭되는 가운데, 일정한 만족도 수준을 확보하고 이를 통해 구성원의 동기부여와 바람직한 조직문화를 구축하기 위한 노력이 추진되었음. 중점 노력으로는 ①간호 인력의 보강과 원외기숙사, 기숙사 와이파이 제공 등 처우 개선 ②순환근무 활성화 및 복수 직급제 운영 ③의료 인력의 정주여건 안정화를 위한 의사숙소 건립 사업비 8,000백만 원 확보 등이 인정됨

○ **기관장 경영혁신 추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과**

(경영혁신 노력)

- 공공의료체제 정비 및 재정 건전성 강화라는 기관운영의 근본적인 문제를 해결해가면서, "불필요한 검사나 수술을 하지 않는 병원, 친절하고 설명 잘 해주는 병원"이라는 신 비전을 내걸고 질적인 서비스 수준의 개선을 위한 노력도 병행함

(경영혁신 성과)

- 지역 거점 공공의료기관으로서 지역의 의료수요에 맞춰, 다문화가정 등을 대상으로 한 의료통역서비스, 남원지역 아동센터 24곳과 연계한 아동건강검진, 건강교육, 재가 장애인 방문 진료 등 다양한 의료서비스를 활발하게 진행함

(사업 관심도 및 문제 해결)

- 지역 격차 해소를 위한 공공보건의료 책임성 강화를 위해 심뇌혈관센터 개설 및 음압격리병상 확충 , 산모 보건의료센터를 활성화를 통해 분만 취약지의 산모, 신생아에 대한 의료서비스 지원체계를 구축함

○ **지역사회와의 연계노력**

- 지역특성을 감안하여 각종 지역밀착형 의료서비스를 확대해 가고 있음
  * 외국인 병원 진료서비스 통역요원 지원 ('18년) 424명→ ('19년) 800명,
  * 지역아동센터 24곳과 연계하여 건강검진, 건강교육, 비만아동 소아대사증후군 검사 지원 ('18년) 1,085명 → ('19년) 1,121명,
  * 재가 장애인 찾아가는 진료서비스 : ('18년) 205명 → ('19년) 216명

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **전략 목표 및 과제 관리체계의 개선 필요**

- 전년도 지적한 바와 같이 현재 시점에서도 성과지표의 일부 개선이 있다고는 하나 전반적인 목표가 방향성 또는 기능 자체로 제시되고 있음에 따라 구체적인 성과관리체계의 운영이 전략 단위라기보다는 세부사업단위로만 국한되고 있는 점에 대해서는 지속적이고도 근본적인 개선 노력의 추진이 필요함

○ **노사 간의 파트너십 강화 노력 추진 필요**

- 전년도 경영평가 시 지적된 노사의 파트너십 강화를 통한 구성원 비전 공유 수준 향상 노력의 지속적인 추진 관련, 노조위원장의 각종 위원회 위원으로 임명 등을 통한 정책공유, 분기별 노사협의회 운영 등의 실적은 인정되나, 향후 성과측면에 대한 환류 등을 통해 지속적인 제도 개선의 실효성을 강화할 필요가 있음

○ **기관장 경영혁신 추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과**

(경영혁신 노력)

- 급속도로 생활환경이 디지털화되어 가고 있고 원격진료 등 언택트 의료도 추진되고 있는 점을 감안하여 직원들의 역량교육에 디지털 트렌드와 혁신기술과 관련한 내용도 포함시킬 필요가 있으며, 의료분야의 전산화와 더불어 원무행정에도 디지털 솔루션을 도입하여 효율화를 꾀할 필요가 있음

(사업 관심도 및 문제 해결)

- 날로 높아지는 의료서비스에 대한 기대 수준을 상황별로 파악하여, 고객응대 매뉴얼을 지키는 수준에서 더 나아가 pain point(아쉬움, 불편함, 성가심 등)을 선제적으로 해결해 주는 서비스를 제공하여, 목표에 미달한 고객만족도를 향상할 필요가 있음

1-2. 기관장 성과

지표정의

- 도와 체결한 성과목표 계약사항을 얼마나 달성했는가를 평가

평가지표	세부지표	배점	평점	득점
기관장 성과	1-2-1 성과목표 계약사항의 달성도	2.0	99.5	1.99
	1-2-2 성과목표 계약 달성을 위한 기관장의 노력	1.0	90	0.90

1) 추진활동 및 성과

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

성과지표	측정 방법	'19년 성과목표	성과목표 이행 실적	비 고 (달성률)
【공공의료 강화】				
① 운영평가	운영평가점수	78.0점	78.7점	100.9%
② 외부고객 만족도	고객만족도 점수	87.0점	85.5점	98.3%
③ 심·뇌혈관센터 설치	심뇌혈관 센터설치	설치	설치	100.0%
④ 표준진료지침(CP) 개발	개발건수	2건	2건	100.0%
⑤ 간호·간병통합서비스	입원환자수	5,095명	6,414명	125.9%
【내부효율화】				
⑥ 내부고객 만족도	고객만족도 점수	78.0점	78.6점	100.8%
⑦ 전문의료진 확충	파견의사	1명	1명	100.0%
【경영개선】				
⑧ 신포괄 정책인센티브	정책인센티브 상향	25.91%	25.04%	96.6%
⑨ 수익증대	수익	29,660백만원	34,160백만원	115.2%
⑩ 비용절감	운영비절감	1,350백만원	1,357백만원	100.5%

○ **공공의료 강화**

- 기관장은 운영평가 목표달성을 위해 전북대병원 진료교수를 확충하는 등 9명의 의료진을 보강하였고, 장애인 의무고용인원 확대 및 부서별 지표설정/관리하는 등 주기적 모니터링을 통한 환류체계 확립한 결과 19년 목표치인 78.0점에 0.7점 초과하는 업적을 달성하였음
- 외부고객 만족도 향상을 위해 '더욱 친절한 병원 만들기' 프로젝트를 추진하였고, 남원사랑 상품권 결제를 시행하는 등 지역거점 공공병원으로서 지역경제 활성화에 동참하여 이미지 제고를 위해 노력하였음
- 아울러 무인 수납기를 설치하여 외래환자의 수납 대기시간 단축하는 등 고객 편의성 확대 노력을 하였음. 이러한 노력으로 민원발생건수 전기 대비 감소하였으나, 고객만족도 점수는 목표치인 87.0점에 소폭 미달한 85.5점 기록하였음
- 기관장은 심·뇌혈관센터 설치를 위해 전문의 5명, 간호사 3명, 의료기사 3명 확보하였고, 당초 9종 11품목의 장비를 17종 22품목으로 보강하는 등 장비 확충 노력이 인정됨
- 기관은 19년 말 기준 총 16건의 표준 진료지침을 개발하였는데, CP관련 경피적 척추 성형술, 대장내시경 용종제거술에 대한 2건의 지침개발로 필수의료서비스의 누락 및 중복 방지와 환자-직원 만족도가 개선되었음
- 병원은 간호·간병 통합서비스 시행을 위해 인력배치기준에 따른 적정인력 기준을 간호사 1:10, 조무사 1:25, 지원인력 2명으로 설정하고 16명의 추가 인력을 배치하는 등 병상 확대 운영을 추진한 결과 입원환자 수 19년 목표치인 5,095명에 1,319명 초과하는 125.9%의 달성률을 기록하였음

○ **내부효율화**

- 기관장은 내부고객인 직원의 만족도 향상을 위해 간호사의 보수를 현실화 하고(초임 37백만 원), 기숙사 및 교육비 지원, 동아리 활동비 지원, 가족 사랑의 날을 월 2회로 확대하였으며, 고객전담부서 운영하는 등 직원의 요구사항 수시 파악 및 개선이 가능하도록 조치한 결과 내부고객만족도 목표치인 78.0점을 초과하는 결과를 달성하였음
- 기관은 파견 의료 인력의 인건비 보조금 2억 원 확보하여 전북대학병원 내분비내과 파견의 1명 확충하는 등 지역주민 의학강좌 및 보건교육 실시하였음

○ **경영개선**

- 기관은 부서별 BSC 목표설정을 통한 실적관리체계 구축하여 관리비 절감을 위해 노력하였고, 신규 간호사 75명 확보하는 등 간호등급이 4등급으로 상향되었으며, 간호·간병 통합서비스 시행으로 병상을 2배 이상 확대 하는 등 표준 진료 지침 운영 및 의무기록 필수항목 기재 등 신포괄 정도관리를 강화하였으나 19년 정책인센티브 상향 목표치인 25.91%에 소폭 미달한 25.04%의 달성률을 기록하였음
- 기관은 신포괄수가제의 효율적 운영을 통한 수익증대(29,286백만 원 → 34,160백만 원) 및 산모보건의료센터의 보조금 8.8억 확보하는 등 수익 34,160백만 원을 실현하였음
- 기관장은 관리비 절감을 통한 에너지절감 생활화 및 통합재고관리시스템을 통한 재고 관리의 효율성 증대하는 등 비용절감을 위해 노력하였고, 공동구매를 확대하며 운영비를 절감하였음

○ **기관장 성과지표 및 목표 수준의 적정성**

- 기관장 성과지표와 기관의 특성지표간의 연계성을 검토한 바 공공의료 강화, 내부효율화, 경영개선 지표와 직접적으로 일치하는 지표는 외부고객 만족도 한 개 지표이나, 지표 성과창출의 방향을 고려할 때 연계성은 일정수준 확보하고 있다고 평가함
- 외부고객만족도의 경우 기관 특성지표와 유사한 수준에서 목표관리를 하고 있음. 다만, 타 성과지표의 경우 과거 성과의 추세치 등에 대한 분석 등이 제시되지 않아 향후 목표 설정의 적정성 확보를 위한 분석과 검토 등이 추가될 필요가 있음

2) 우수한 점

○ **기관장 성과지표 및 목표 수준의 적정성**

- 기관장 성과지표의 달성도가 전반적으로 우수하며, 기관특성지표와의 연계성을 일부 확보하여 관리하고 있음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- 특이사항 없음

2-1. 도 정책반영

지표정의

- 도 정책사항 반영노력을 평가
- 도민 체감도가 높은 수요자 중심의 우수한 정책·사업 추진을 위한 노력과 성과, 타 기관 및 부서 간 협업을 통해 탁월한 성과를 이끌어낸 사례를 평가

평가지표	세부지표	배점	평점	득점
도 정책반영	2-1-1 도 정책사항 반영노력	1.5	85.3	1.28
	2-1-2 임금피크제 운영의 적정성	0.5	100	0.50
	2-1-3 우수정책 추진 노력 및 성과	+1.0	90	0.90
	2-1-4 인권경영 추진 시스템 구축	-1.0	0	0.00
	2-1-5 규제개혁과제 발굴 실적	+0.5	100	0.50

1) 추진활동 및 성과

도 정책 반영	2-1-1. 도 정책사항 반영노력
	• **사회적 약자 생산품 구매 실적** • **장애인 고용률** • **청년채용실적**

○ **도 정책사항 반영노력**

- 사회적 약자 생산품 구매 실적

[단위 : 천원]

	2018년도			2019년도		
중증장애인 생산품	구매총액(a)	구매액(b)	비율(b/a)	구매총액(a)	구매액(b)	비율(b/a)
	295,634	49,579	16.77%	479,080	36,057	7.53%
녹색제품	구매총액(a)	구매액(b)	비율(b/a)	구매총액(a)	구매액(b)	비율(b/a)
	192,522	184,417	95.79%	96,306	92,984	96.55%
사회적기업 생산품	구매총액(a)	구매액(b)	비율(b/a)	구매총액(a)	구매액(b)	비율(b/a)
				12,233,930	163,100	1.33%
여성기업 생산품	구매총액(a)	구매액(b)	비율(b/a)	구매총액(a)	구매액(b)	비율(b/a)
				12,233,930	747,889	6.11%
장애인기업 생산품	구매총액(a)	구매액(b)	비율(b/a)	구매총액(a)	구매액(b)	비율(b/a)
				12,233,930	293,477	2.40%

- 장애인 고용률

상시고용근로자 수(a)	장애인근로자 수(b)	유지 비율 (b/a*100%)	의무고용인원(3.4%) - 소수점이하절사
330명	4.25명	1.29%	11명

- 청년 고용률

정원(a)	청년재직자(b)	비율(b/a)	'19년 채용 현황(명)	
			목표	고용
394명	75명	19.04%	11.82명	43명

- 최종 평가 결과

중증장애인 생산품	녹색제품	사회적기업 생산품	여성기업 생산품	장애인기업 생산품	배점	득점	달성도
2	2	1	1	1	7	7	100%

장애인고용률	청년 고용률	배점	득점	달성도
1	2	4	3	75%

제품구매실적	고용실적	달성도	득점
40%	45%	85%	1.28점

- 사회적 약자 생산품 구매 실적은 기준 편람에서 제시하는 기준을 달성하였음
- 장애인 고용률은 상시고용인원 330명의 3.4%인 11명을 충족하지 못 함
- 청년 고용률의 경우 목표 11.82명 대비 43명 고용으로 목표를 달성하였음

도 정책 반영	2-1-2 임금피크제 운영의 적정성
	• **임금피크제 대상의 인건비 감액분을 활용한 신규채용 실시 여부**

○ **임금피크제 운영의 적정성**

도입여부	신규채용 목표	채용인원	임금피크제 운영 현황	
			신규 대상자 시점	재원마련 방안
도입완료	2명	2명	매년 발생 예정	절감 인건비를 통한 마련

- 신규채용 목표 2명을 수립하였으며, 절감 인건비를 통해 신규 2명 채용하여 관리하고 있음

도 정책 반영	2-1-3 우수정책 추진 노력 및 성과
	• **우수정책 추진 노력** • **전북도의 「이달의 으뜸도정상」1회 이상 수상 시 실적 인정** • **행정안전부 장관 표창(공기업 및 출자출연기관 발전 유공) 실적 인정**

○ **우수정책 추진 노력**

(국가예산을 확보하고자 한 노력)

- 지역거점 공공병원으로서의 기능을 보다 효율적으로 수행하고자 시설이나 장비의 현대화 작업에 박차를 기함. 이를 위해 공공의료발전 종합계획(보건복지부, 2018)을 토대로 시설관리 운영위원회 등의 심의를 통해 사업계획서를 작성하고 도의 심의를 통해 보건복지부에 제출함
- 그 결과 급식부 등 본관 지하 리모델링 사업(2개년 사업, 총액 2,400백만원), 음압격리병상확충(1,300백만원), 심뇌혈관센터확충(1,500백만원) 및 장비보강(2,140백만원) 등의 사업을 수주함
- 선정된 사업은 기획부서 및 시설부서와의 협업에 의해 세부사업이 확정되며, 시행과정을 논의하여 수행됨

(타 기관과 협업을 통한 시너지 창출을 위한 사업)

- 지역보건인력에 대한 교육 및 건강검진 등을 통해 지역의 보건 및 의료수준을 향상시키기 위해 여러 기관과의 협업을 실시함
- 남원시 보건소, 남원시 체육회, 남원 사회복지관 등과 협업으로 보건인력 보건교육(32회 590명)을 실시하였음
- 남원시 보건소, 순창군 보건의료원, 임실군 보건의료원, 구례군 보건의료원 등과 협업하여 국가치매조기검진을 실시(175명)
- 남원시 보건소와 협업으로 만성질환 예방관리를 실시(73명에 대해 합병증검사)
- 보건복지부 건강정책과 및 우석대학교와 협업으로 보건진료 전담공무원 직무교육을 실시(16명)
- 남원시 여성가족과와 함께 노인돌봄 생활관리사 교육을 실시(실무교육 60명)

(월등히 높은 성과를 낸 경우 또는 산업 및 기업 등 전북도 지역에 미치는 영향이 큰 사업을 수행한 경우)

- 음압격리병상 확충사업을 통해 본관 2층에 음압격리병상(2병상)을 설치하고 선별진료소를 설치함으로써 코로나 19바이러스 등 전염병 치료를 자체적으로 수행할 수 있게 됨
- 본관 3층에 심뇌혈관검사실, 초음파실 등을 설치하는 등 심뇌혈관센터를 확충함으로써 지역의 노인 등 만성질환자의 치료에 도움을 줌

(전년대비 개선수준)

- 시설 및 장비 등의 개선을 위해 수주한 외부자금이 2018년에는 6,302백만 원에서 2019년에는 7,340백만 원으로 10억 원 이상 증가되고 있음

도 정책 반영	2-1-4 인권경영 추진 시스템 구축
	• **인권경영 추진시스템 구축 여부** - 인권경영 담당 부서 및 담당자 지정 여부 - 인권경영 실행을 위한 제도 구축 - 인권경영위원회 구성과 운영 여부 등

○ **인권경영 추진 시스템 구축**

구분	이행실적	이행 여부
담담 부서 및 담당자 지정 여부	- 기획총무팀에 인권경영 업무 지정 및 해당 부서에 업무 담당자 배정	이행
제도구축 여부	- 인권경영 이행지침 마련_19년 12월 16일	이행
인권경영위원회 구성 및 운영	- 인권경영위원회 구성(내부 5명, 외부 4명) / 12월 27일 위원회 개최	이행

도 정책 반영	2-1-5 규제개혁과제 발굴 실적
	• **기관차원의 지역 맞춤형 과제(지역상생과제) 및 생활 속 규제개선 과제 발굴** • **기관 업무수행 및 사업추진 관련 과제 외, 도 주무부서(법무행정과)에 제안한 과제**

○ **규제개혁과제 발굴 실적**

(규제개선 과제의 발굴 성과)

- 현재 전기요금을 포함한 공과금 감면제도는 노인복지시설에만 한정되어 있음. 기관에서는 이를 유치원 및 초중고교, 공공보건의료기관 등 공익적 목적으로 운영되고 있는 특수법인 및 비영리 법인까지 확대하는 것을 제안함. 이를 통해 공공기관의 재정부담 해소와 공익성 증대를 기할 수 있음

(지역발전 등 도정 운영 및 시민생활 편의 등을 위한 다양한 과제 발굴)

- 24개월 이상 4세 미만의 아동, 지적장애인, 치매환자의 경우 지문사전등록을 의무화하여 민·관·경 협력체계를 구축하고 조기발견을 용이하게 함

(전년대비 개선수준)

- 기관의 업무를 포괄적으로 해석하여 기존의 업무가 더 잘 작동되게 하는데 필요한 정책이나 규제개선 과제를 발굴하고 있음

구분	규제개혁과제명
테마규제	1. 공과금 감면 공공기관 대상 확대
	2. 지문 사전등록제 의무대상 확대

2) 우수한 점

○ **도 정책사항 반영노력**

- 특이사항 없음

○ **우수정책 추진 노력**

- 신포괄수가 시범사업, 표준 진료 지침 적용 등을 통해 지역 주민에 대한 진료비 절감혜택을 부여하고 있음
- 외국인 근로자, 노숙인 등 의료혜택의 사각지대에 있는 사람들에게 의료서비스를 제공함으로써 인간으로서 누려야할 최소한의 삶의 질을 보장(입원 10명, 외래 9명 지원)
- 결핵 고위험군 및 취약계층을 대상으로 결핵검진 및 관리를 위한 재원으로 사용되는 크리스마스 씰 모금사업에 참여하여 200만원을 모금함

○ **규제개혁과제 발굴 실적**

- 기관의 주요 고객인 소외계층에 대한 경제적, 신체적 안정과 관련된 문제점을 발견하여 이를 개선할 수 있는 정책을 적극 발굴하고 있음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **우수정책 추진 노력**

- 정부지원금 등 외부자금의 유치로 인해 시설개선이 이루어지고 있으나 이를 운영할 수 있는 의료 인력이 다소 부족한 형편임. 의료 인력에 대한 처우 개선 등을 통해 부족한 인력을 충원할 수 있도록 도 및 남원시와 협의할 필요가 있음

○ **규제개혁과제 발굴 실적**

- 기관의 고객에 대한 목소리를 청취할 수 있는 채널을 다양화하고 정례화 할 필요가 있으며, 외부전문가를 통해 보다 근본적인 문제점을 발굴하고 개선해 나갈 필요가 있음

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	배점	평점	득점
사회적 가치 실현	2-2-1. 사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력	1.5	90	1.35
	2-2-2. 사회적 가치 실현을 위한 성과	1.5	90	1.35
	2-2-3. 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부	-3.0	0	0.00
	2-2-4. 지역사회 공헌	1.0	100	1.00

1) 추진활동 및 성과

사회적 가치 실현	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 실현을 위한 기반 구축 노력**

(기본 계획 수립)

- 사회적 가치를 경제뿐만 아니라 사회·환경·문화 등을 포함하는 모든 영역에서 공공의 이익과 공동체의 지속가능한 발전에 기여하는 것으로 정의하고, 균형 있는 성장과 삶의 질 제고를 위해 선도적으로 사회적 가치를 실현하는 것을 목적으로 설정
- 기관에서는 사회적 가치실현을 위한 핵심전략으로 일자리창출, 균등한 기회와 사회통합, 안전 및 환경, 상생과 지역발전, 윤리경영으로 설정함
- 각각의 전략별로 중점과제를 설정함. 구체적으로 일자리 창출의 중점과제로 청년의무고용, 일자리 질 개선을 들고 있으며 균등한 기회와 사회통합에서는 장애인 의무고용, 국가유공자 우선채용, 안전 및 환경에서는 시설물 및 소방안전, 상생과 지역발전에서는 지역경제 활성화, 지역사회 공헌, 윤리경영에서는 청렴도 증가 및 인권체계 구축으로 설정함

(실행 계획 수립)

- 기본계획은 잘 수립되었으나 이를 실현하려는 보다 구체적이고 자세한 실현계획은 다소 부족함

(자원의 활용 계획)

- 사회적 가치실현의 기본은 내부 구성원의 만족도 증가 및 근로환경개선임. 기관에서는 도 등과 협의하여 다른 기관과 차이가 벌어진 임금 격차를 줄이려는 노력을 기울이고 있음
- 지역주민의 건강증진과 지역의료발전을 위해 전북대병원, (사)전북지적발달장애인복지협회 남원시지부, 사회복지법인풍악복지재단, 한기장복지재단 평화의집 등과 협력하고 있음
- 사회적 가치실현을 위한 재원은 정부 및 지자체의 예산증액 등으로 충당하고 있으나 이로는 부족하므로 적극적인 모금이나 자원봉사 등의 도움이 필요함

(전년대비 개선실적)

- 사회적 책임경영을 위해 인권경영체제를 구축하여 전라북도 남원의료원 인권경영 이행 지침을 마련하였으며, 원장을 위원장으로 하는 인권경영위원회를 구성함

사회적 가치 실현	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 실현을 위한 성과**

(정책 및 Compliance 에 따른 절차 및 방법 등 운영의 적정성)

- 사회적 가치와 관련된 각종 정책은 경영지원실과 관리부를 중심으로 운영되고 있으며, 대부분의 사업들은 도, 보건복지부 등 감독기관 및 노동조합과의 협의를 거쳐 운영됨

(과정과 활동을 통한 수행 실적 등)

- 일·가정의 균형을 달성하기 위해 52시간 근무제 및 임신기간 근로시간 단축을 실시함
- 지역경제 활성화를 위해 남원사랑상품권을 통한 진료비 수납실시
- 의료사각지대 취약계층을 위한 폭넓은 의료서비스의 제공

(궁극적 목표 달성 정도(Outcomes))

- 일자리 창출을 위해 정원을 333명에서 394명으로 증원했으며, 주52시간 근무제, 임신기간 근로시간 단축을 승인받음
- 사회적 약자 생산품 우선 구매를 실시하였으며(중증 장애인 7.35%, 여성 기업 6.11%, 장애인기업 2.4%) 나누리 봉사를 통해 말벗봉사 및 생필품 전달을 실시(4회)
- 외국인 근로자 등 취약계층 건강검진 10회 실시
- 사랑의 헌혈운동에 참여(41명)

(전년대비 개선 노력)

- 기관의 정원을 대폭 상승시킴으로 인해 내부인권 및 만족도향상을 위한 토대를 마련함과 동시에 양질의 의료서비스를 통해 사회적 가치를 실현할 수 있도록 함

사회적 가치 실현	2-2-3. 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부
	• **공직유관단체 부패행위·채용비리 문제 발생 여부** • **공직유관단체 성희롱 문제 발생 여부** • **연구용역 표절 및 중복발주** • **지도·감독부서 및 도 예산과와의 협의가 필요한 사항이나 사전협의 절차 없이 추진 또는 사전협의 사항의 임의변경, 불이행 시 총 평점 감점 및 평가등급 하향조정** • **법령, 조례 등 위반에 따른 기관경고** • **법령, 조례 등 위반에 따른 주의조치**

○ **도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부**

- 2019년 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 없음

사회적 가치 실현	2-2-4. 지역사회공헌
	• **지역경제 활성화를 위한 노력 및 성과** • **특성화된 사회공헌 프로그램 개발 및 실행노력 여부** • **지역 숙원사업 해결 및 자치단체 특수시책 참여** • **정책사업 연계추진을 위한 연구개발**

○ **사회공헌 실적**

(지역경제 활성화를 위한 노력 및 성과)

- 남원 지역 자금의 역외 유출을 방지하고 소비 촉진을 통한 지역상권 및 경제 활성화에 기여하며 카드 사용 감소로 인한 수수료 절감을 통해 병원 재무안정화에 기여할 수 있도록 남원사랑 상품권 가맹점으로 활동함
- 2019년 3월부터 수납을 시작하여 45,888천원의 수납실적을 보임

(특성화된 사회공헌 프로그램 개발 및 실행노력 여부)

- 장애인의 경우 의료 접근성이 낮아 퇴원 후에도 의료기관과 보건소가 연계하여 지속적으로 재활서비스를 받을 수 있게 할 필요가 있음
- 기관에서는 이들을 위해 지역사회 자원연계를 통해 사회안전망을 구축하고, 재가 장애인 기능 향상 및 재활서비스를 제공함
- 또한 장애인의 삶의 질 향상을 위해 저소득층 의료보장구 지원 사업을 통해 보조기를 지원하고 있으며 척수장애인 합병증 검사를 실시함

(지역 숙원사업 해결 및 자치단체 특수시책 참여)

- 진료권역 내 산부인과 진료가 가능한 곳이 적으며 분만 응급상황에 대처 능력이 부족한 실정이며, 2019년 7월부터 국민건강보험 기준제정에 따라 상급병실에 대한 기본 입원료의 비급여 적용으로 산모 및 보호자의 부담이 증가됨
- 24시간 분만의료서비스제공 및 산모 상급병실지원을 통해 분만건수가 107건에 이르며 상급병실 수혜자가 53명임
- 부가적으로 산모·신생아 건강증진을 위해 산부인과·소아과의 협진체계를 구축하며, 가정방문간호와 산후조리원의 기능을 실시함
- 다문화 산모 진료 시 통역서비스(베트남어, 필리핀어, 영어, 태국어 등)를 제공함

(정책사업 연계추진을 위한 연구개발)

- 수도권과 대도시로의 의료자원 집중 및 지역 내 필수 의료연계가 부족한 현실에서 지역 간의 의료접근성과 건강격차가 발생하고 있음
- 권역-지역-기초 공공보건의료 협력체계를 구축하기 위해 기관의 원장이 회장이 되고 지역 우수병원, 정부지정 지역 센터, 병의원, 보건소 등과 지역협의체를 구성
- 가칭 '공공의료사업 지원단'을 구축하여 전문 인력을 포함한 인력구성으로 공공보건의료 협력체계 구축을 통한 중증응급질환 및 건강취약계층 효율적 진료강화방안 모색

(전년대비 개선 노력)

- 분만 및 산후조리 시설이 부족한 지역의 현실을 극복하고 지역산모들에게 보다 좋은 서비스를 제공하기 위한 시설개선을 수행함

2) 우수한 점

○ **사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력**

- 내부인권 및 근로환경을 개선하기 위해 재원확보 및 증원 등의 성과를 가져오고 있으며, 인권경영과 관련된 시스템을 구축함

○ **사회적 가치 실현을 위한 성과**

- 근로시간 단축 등을 통해 내부 인권의 향상을 기하고 있으며, 의료사각지대에 놓인 소외계층을 위한 의료서비스의 제공 등을 통해 실질적인 사회적 가치의 향상을 위해 노력함

○ **지역사회 공헌**

- 지역에 많이 거주하는 노인 등을 위한 진료시스템을 개선하고 있으며, 지역의 의원 및 상급병원 등과 밀접한 협력체계를 구축하여 신속하고 다양한 의료서비스를 받을 수 있도록 노력하고 있음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **사회적가치 실현을 위한 기반 구축 노력**

- 사회적 가치를 정의하고 실현하기 위해서는 기관뿐 아니라 기관 외의 인사를 포함한 위원회를 구성하여 계획을 수립하고, 이를 기관에 전파하려는 노력이 필요함
- 사회적 가치를 실현하기 위한 명시적 조직이나 실행기구 등이 존재하지 않고 사회적 가치에 대한 로드맵이 없음
- 원장 및 지역인사가 참여하는 위원회를 구성하거나 기존의 위원회(예를 들어 병원발전자문위원회)에 이러한 기능을 부가할 필요가 있음

○ **사회적 가치 실현을 위한 성과**

- 다양한 의료봉사 등 기관의 특성을 활용한 활동을 보다 많이 수행할 필요가 있음

○ **지역사회 공헌**

- 인프라적인 측면에서는 많은 개선을 수행하였지만, 양질의 의료인력 확보문제로 인해 확보된 시설이 실질적으로 작동하기 어려운 부분이 있음

3. 경영효율화

3-1. 건전재정운영

지표정의

- 기관의 성장과 자립화를 위한 재무운용 성과를 평가

평가지표	세부지표	배점	평점	득점
건전재정운영	3-1-1 일반관리비 충당률	0.2	80	0.16
	3-1-2 당기순이익 증가율	0.2	100	0.20
	3-1-3 재정자립도 증가율	0.9	73.3	0.66
	3-1-4 부채감소율	0.2	70	0.14
	3-1-5 재무/예산 건전성	2.5	70	1.75

1) 추진활동 및 성과

건전 재정 운영	3-1-1 일반관리비 충당률
	• **직전년도 일반관리비충당률 대비 증가율**

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

○ **일반관리비 충당률 & 당기순이익의 증가율**

(단위: 천 원)

구 분	2019년	2018년
사업수입액(a)	34,159,989	32,220,101
행정운영경비(b)	35,724,738	34,645,299
일반관리비충당률(a/b)	95.62%	93.00%
당기순이익	-1,564,749	-2,425,198

- 2019년도 사업수입은 342억 원으로 2018년 322원 대비 6.02% 증가함
- 2019년도 행정운영경비는 357억 원으로, 2018년 346억 원 대비 3.12% 증가함
- 2018년 대비 2019년도 사업수입과 행정운영경비는 모두 증가하였으며, 일반관리비충당률은 전년대비 2.62%p 높아짐
- 2019년 당기순손실은 1,564,749천원으로, 2018년 당기순손실 2,425,198천원에서 35.48% 감소하여 순손실이 860,449천원 감소함

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

○ **자체수입 증대 등 재정자립도 증가율**

(단위: 천 원)

구 분	2019년	2018년
자체수입(a)	32,421,825	31,405,459[1)]
운영경비(b)	35,724,739	34,645,298
자립도(a/b)	90.75%	90.60%

- 2019년도 자체수입은 324억 원으로 전년대비 3.24% 증가하였으며, 운영경비는 357억 원으로 전년대비 3.12% 증가하였음
- 자체수입, 운영경비 모두 증가하였으나, 자체수입 증감분이 더 높아서 자립도가 0.17% 높아짐

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

○ **부채감소율**

(단위: 천 원)

구 분	2019년	2018년
부채합계(a)	30,869,394	31,148,508
자본합계(b)	10,891,291	12,456,041
부채비율(a/b)	283.43%	250.07%

- 2019년도 부채는 309억 원으로 전년대비 0.90% 감소하였으며, 자본은 109억 원으로 전년대비 12.56% 감소함
- 부채비율은 283.43%로 전년 250.07% 대비 33.36%p 높아지면서 재무구조가 악화됨

건전 재정 운영	3-1-5 재무/예산 건전성
	• **예산편성 분야** - 2019년 공기업 출연기관 예산 편성 지침 적용사항 준수 여부 * 총인건비, 평가급 반영, 예비비 등 준수상황 - 중장기 경영전략, 중장기 재무계획과의 연동성 - 기관의 특성 및 사업규모에 따른 출연금 편성이 적정한지 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 • **예산집행 분야** - 예산.회계관리의 합리성 및 투명성 * 운영비 예산의 합리적 집행을 통한 운영비 예산 절감 노력 * 예산 대비 집행에 대한 분석 및 사후관리 노력 * 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 기관의 노력

1) 자체수입 산출시 기부금 실적을 제외하고 산출하여 전년도 값과 차이가 생김

○ **예산 편성 지침 적용사항 준수**

- 불합리한 관행해소 노력 및 경상비성 경비를 최대한 긴축 편성하여, 경영효율성 제고를 통한 예산절감 및 경영수지 개선 노력 강화하고 있음
- 총인건비 예산은 전년대비 2.6%증가하였으며, 경영평가 성과급은 재정여건상 지급하지 못하고 있음
- 일반회계 예산 총액의 100분의 1 범위 내의 금액을 예비비로 예산에 계상하고 있으며, 사용내역은 없음

○ **중장기 경영전략, 중장기 재무계획과의 연동성**

- 비전달성을 위한 중장기 경영전략을 수립하고 있으며, 중장기 발전계획에 연동된 재무계획은 연 1회 하반기에 수정하여 발전계획에 반영하고 세부 전략과제와 연동하여 실행하고 있음
- 의료비용은 의료수익보다 연평균 10.9%가 많아 33억 정도의 의료손실 발생으로 마이너스 성장을 지속하고 있는 추세임

○ **자본금 출자의 적정성**

- 출연금은 의료원 사업규모와 비교하여 작은 규모로 매년 2~3억 원 사이에서 편성되고 있으며, 매년 소폭 감소하고 있는 추세임

○ **운영비 예산 절감 노력**

- 합리적인 물품구매체계 구축으로 예산운용의 효율성 강화
- 관리비(전기, 수도광열비, 연료비 등) 절감을 위한 에너지절감 생활화
- 약품성분별 입찰을 통한 약품비 절감

○ **예산 대비 집행에 대한 분석 및 사후관리 노력**

- 월별 수입상황 보고 및 지출예산 집행상황 보고
- 매분기 말일을 기준하여 예산집행실적을 종합 분석하고 그 결과를 보고함
- 원가관리시스템을 구축 및 시행하여 경영개선 및 전략적 의사결정에 활용함

○ **회계 관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 노력**

- 예산편성 및 집행 등 Medios Ⅲ 시스템을 통해 관리함으로써 회계 관리의 적정성, 효율성, 투명성 확보
- 기관장 업무추진비 집행현황 및 계약현황 등 홈페이지 경영공시를 통해 회계 관리의 투명성 제고

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	배점	평점	득점
윤리경영	3-2-1 경영공시, 정보공개 등을 통한 경영정보 공개여부	0.5	60	0.30
	3-2-2 직무 역량교육 실시	0.5	100	0.50
	3-2-3 청렴도 교육 이수실적	0.5	100	0.50

1) 추진활동 및 성과

윤리경영	3-2-1 경영공시, 경영정보 공개의 이행 및 이해관계자가 알기 쉽게 제공 여부
	• **경영공시의 적정성** - 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한법률 제32조의 공시항목, 시행령 제21조에 따른 공시시기의 적절성 * 재정일반(예산규모, 결산), 경영실적평가 결과, 기관장 경영성과 계약서 (이행보고서) 등의 내용 포함여부 - 자료입력기한 준수 여부 - 공시책임자의 지정.공시 여부 - 항목준수 및 입력 자료의 충실성 - 경영공시에 대한 이해관계자의 접근성 확보 여부

○ **경영공시**

구분	공시여부	적정여부
경영목표와 예산 및 운영계획	O	2019년 01월 02일
전년도의 결산서	O	결산서 제출 : 2019년 3월 7일 / 공시일 : 2019년 3월 8일
임원 및 운영인력 현황	O	결산서 제출 : 2019년 3월 7일 / 공시일 : 수시 / 매월
인건비 예산과 집행 현황	O	결산서 제출 : 2019년 3월 7일 / 공시일 : 2019년 3월 8일 (홈페이지상 확인 불가)
성과계약서상의 계약의 달성 정도	O	평가완료 : 2019년 3월 22일 / 공시일 : 2019년 3월 12일
경영실적 평가의 결과	O	평가완료 : 2019년 9월 9일 / 공시일 : 2019년 9월 20일
내부/외부 기관의 감사결과 및 이행결과	O	감사결과 통보 : 2019년 11월 21일 / 공시일 : 2019년 12월 10일
공시자 지정	공시항목별 담당자를 지정하여 관리하고 있으며, 총괄 및 책임자를 별도로 두고 있음	
내용충실성	전반적으로 공시 내용이 적정함	
이해관계자 접근성 여부	의료원소개-경영공시 메뉴에 공시항목별 별도관리하고 있음	

윤리경영	3-2-2 신규자 및 승진자의 직무 역량교육 실시 여부
	• **역량교육 실시의 적정성** - 교육대상 : '18.1.1~'18.12.31일 내에 신규자 및 팀장급(직위기준)신규·승진자(경력직 포함). 다만, 의료원은 행정분야 전 직원(신규자 및 팀장급 승진자)과 간호직·보건직은 중간관리자(중간관리자 승진자)만 해당 - 교육기간 : 18년 ~ 19년 이수 실적 모두 인정 - 교육일수 : 24시간 이상(시간합산 가능) 또는 3일 이상 단일 교육 - 개인별 의무이수시간 충족인원(명)/대상 인원(명) × 100

○ **직무 역량교육 실시 여부**

- 신규자 1명의 교육대상자가 발생하였으며, 모두 이수 완료함

교육대상(A)		교육이수 인원(B)
계		1
신규자	1	1
승진자	0	0

윤리경영	3-2-3 청렴도 교육 이수실적의 우수성
	• **청렴도 교육 이수 실적의 적정성** - 전라북도 인재개발원 사이버교육센터의 청렴교육과정 교육대상자의 이수실적의 우수성 - 교육대상자 : 1년 이상 계약 기간제 근로자를 포함한 전 직원 - 교육대상자 대비 이수자 비율을 다음의 척도로 평가

100% 이수 (0.5)	95% 이상 100% 미만 (0.4)	90% 이상 95% 미만 (0.3)	85% 이상 90% 미만 (0.2)	85% 미만 (0.1)

○ **청렴도 교육 이수실적**

- 교육대상자 281명 모두 이수 완료함

교육대상자(A)	교육이수 인원(B)	교육이수율(B/A)
281	317	112.8

2) 우수한 점

- 특이사항 없음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- 특이사항 없음

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	배점	평점	득점
고객만족경영	3-3-1 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축	0.5	90	0.45
	3-3-2 고객만족 경영활동의 적정성	1.0	80	0.80

1) 추진활동 및 성과

	3-3-1 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축
고객 만족 경영	• **고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축** - 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 고객불만 처리 절차 및 방법 등 관리 체계

○ **고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축**

(고객만족 경영계획 수립)

- 고객만족을 위한 비전을 '더욱 친절한 병원 만들기'로 설정하고 세부 추진전략을 '친절분위기 조성', '친절서비스 역량강화', '동기부여'로 결정
- 친절분위기 조성을 위해 전 부서를 대상으로 사업설명회를 개최하고, 친절서비스 이행 기준 및 고객응대 담당자 간담회를 실시함
- 친절서비스 역량강화를 위해 고객응대 매뉴얼을 작성하였으며, 친절교육실시 및 친절병원 벤치마킹을 실시함
- 동기부여를 위해 친절직원을 선정하며 민원처리 전화만족도 설문조사를 실시함

- **(운영의 적정성)**
- 고객만족도를 조사하였으며 이를 개선하기 위해 계획에 수립된 매뉴얼작성, 친절교육, 벤치마킹, 고객응대 담당자 지정 등을 실시함
- 고객서비스 관련 QI 활동을 전개하여 내원객 만족도 분석을 통한 서비스 질 향상(응급의료센터), 효율적인 간병 관리체계 구축(보건 의료원), 당일 종합검진 소요시간 단축(건강증진센터) 등을 논의함

(전년대비 개선 노력)

- 고객만족을 위해 비전수립 및 확산 등의 노력을 기울이고 있으며, 간병체계구축, 검진시간 단축 등을 통해 내원객 등에 대한 서비스 개선을 시도하고 있음

고객 만족 경영	3-3-2 고객만족을 위한 개선 노력의 적정성
	• **고객만족을 위한 개선 노력의 적정성** - 고객 불만에 대한 즉각적인 피드백이 이루어지는 등 고객만족 증진노력 : 채널별 고객 불만 사항 처리의 적절성(고객의견의 반영 여부) : 고객 불만사항 사후관리 및 방지 대책

○ **고객만족을 위한 개선 노력의 적정성**

(채널별 고객 불만 사항 처리의 적절성)

- 치과장 및 신경외과장 등 의사들에 대한 진료 불만이 있었고, 이에 대해 고객응대와 관련된 교육을 실시함
- 접수창구, 셔틀버스기사 등에 대한 불만이 있었으며 이에 대해 고객응대교육을 실시함
- 병동 편의시설 간병인 우선사용불만, 셔틀버스 안전운행에 대한 불만사항이 있었으며 이에 대해 친절교육 및 안전교육을 실시함

(고객 불만사항 사후관리 및 방지 대책)

- 진료 불만 및 고객 응대 등에 대한 민원사항에 대해 데이터를 축적하고 이를 유형화하여 반복적인 민원사항에 대해 집중 관리함으로써 불편사항을 사전에 예방하려는 노력을 실시함
- 복잡하고 즉시 해결이 어려운 민원에 대해 중간답변 혹은 처리기간 연장으로 민원처리의 지연을 방지함

(전년대비 개선 노력)

- 고객만족 향상을 위해 병원발전자문위원회를 통해 의견수렴 및 소통을 강화하며 개선과제 추진실적 및 제도적 보완사항 대응실태를 수시로 점검함

2) 우수한 점

○ **고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축**

- 고객만족을 위한 비전의 수립, 전파, 응대매뉴얼의 개발, 고객만족도의 측정 등 고객만족을 위한 일련의 시행계획을 일관성 있게 개발하고 운영하고 있음
- 고객의 만족을 위한 실질적인 병원운영 방법의 개선을 위해 노력함

○ **고객만족을 위한 개선 노력의 적정성**

- 고객 불만에 대한 사항을 데이터베이스화하여 반복적인 불만사항에 대한 근본적인 원인을 찾고, 이의 해결책을 마련하는 등 선제적인 고객만족을 위해 노력함
- 고객만족 향상을 위한 주요사안을 경영계획과 연계하여 개선함으로써 체계화된 계획의 수립과 시행이 가능함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축**

- 내부고객의 만족을 위한 커뮤니케이션의 확대와 만족도 개선을 위한 시스템의 개발이 필요함

○ **고객만족을 위한 개선 노력의 적정성**

- 고객은 외부고객 뿐 아니라 내부고객도 존재함. 내부고객이 만족해야 외부고객도 만족할 수 있는데 내부고객만족과 관련된 계획이나 실행 부분이 다소 부족함. 내부고객만족도 제고를 통해 간호 인력의 이직률 등을 낮출 필요가 있음

3-4. 조직운영

지표정의

- 기관의 경영전반 운영 시 각종 절차나 규정 등이 적정하게 운영되고 있는가를 평가

평가지표	세부지표	배점	평점	득점
조직운영	3-4-1. 제도운영 및 성과관리	2.0	70	1.40
	3-4-2. 블라인드 채용제도 도입	-0.5	0	0.00
	3-4-3. 조직 및 인적자원관리	2.0	80	1.60

1) 추진활동 및 성과

	3-4-1. 제도운영 및 성과관리
조직 운영	• **제도 운영 및 성과관리** - 기관 정관규정/지침의 정비현황 * 행안부가 제시한 관련지침에 따른 기관의 예산/회계 규정 정비 이행여부 * 임대료/장비사용료 등 징수 규정 운영실태 * 각종 위원회(운영위, 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 평가급 배분, 성과평가 등급에 따른 평가급 지급률의 적정성 등

○ **기관 정관규정/지침의 정비현황**

- 임대료와 관련한 규정을 제정하여 운영하였고, 장비사용료 관련 지침은 해당 없음으로 보고하였음
- 20개가 넘는 각종 위원회의 운영 상황과 기능을 검토하여 유사 기능을 수행하는 위원회들에 대한 통폐합을 실행할 필요가 있다는 지적 사항은 위원회 수가 총 30개로 증가 되어 개선되지 않았음
- 인사위원회의 외부위원 참석률 부분에 대한 지적은 다소 개선되었음

○ **홈페이지를 통한 의사소통 활성화**

- 민원 이외의 일반적인 사항들을 문의할 수 있는 Q&A를 구축하여 활용할 필요가 있다는 지적사항은 '20.2 개선하였음
- 홈피에서 민원을 로그인 후 등록할 수 있는 방식은 사용자에게 불편을 초래할 수 있기 때문에 개선이 필요하다는 지적사항은 개선되지 않았음

○ **체계적 성과관리 제도 운영**

- 직무성과 관리대상자를 기존의 부서장에서 계장으로 확대하는 계획을 '18년 수립하여 '19년부터 실행하였음

- 성과평가 결과에 따른 성과급 지급을 예산에 편성하였으나, 실제로는 지급하지 못하여 성과평가 제도를 통한 충분한 동기부여 효과를 창출했다고 보기 어려우므로 이에 대한 조속한 개선이 필요함
- BSC 성과지표들에 대한 전문가 검토 필요성에 대한 지적사항은 '19년에 개선되지 못했고, '20에 실행 예정임을 보고하였음

	3-4-2. 블라인드 채용제도 도입
조직운영	• **블라인드 채용의 적정성** - 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 개정한 사항으로 인정 단, 이사회 승인 후 내규 개정은 익년 1월 내로 개선된 경우에는 인정 - 블라인드 채용을 위한 제도 개선은 행정안전부 "지방공기업 블라인드 채용 가이드라인"을 기준으로 적정성을 판단하여 평가

○ **블라인드 채용제도 도입**

- 블라인드 채용 가이드라인을 준수하여 '19년 신입직원 채용공고문에서 블라인드 채용임을 명시하였고, 총 90명을 신규 채용하였음
- 입사지원 시 응시자의 출신지역, 가족관계, 학력 등 인적사항에 대한 정보제공을 금지하였음

	3-4-3. 조직 및 인적자원관리
조직운영	• **조직 및 인적자원 관리** - (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 부서 간/개인 간 협업을 통한 사업수행 사례 여부 - 직급별 정원 불 부합 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, 보증보험 등) 가입 상태 - 법정 필수 자격요건 직원 근무 여부(소방, 전기, 가스 등) 및 법정의무교육 이수여부

○ **조직구조의 적합성**

- 기존의 1실 3부, 19진료과, 2지원과(약제과, 간호과), 8팀의 조직구조를 1실 3부, 19진료과, 4지원과(약제과, 간호과, 총무과, 원무과), 4지원실의 구조로 개편하여 조직구조의 슬림화를 도모하였음

○ **조직운영의 효율성**

- 사업부서와 지원부서 간의 인력 비중은 각각 81.1%와 17.9%로 지원부서 비중이 공기업 경영평가에서 요구하는 30% 미만으로 유지되었음
- 총인원 329명 중 관리자가 차지하는 비율은 11.6%(38명)로 경영평가에서 요구하는 20% 미만의 적정수준을 유지하였음
- 직무수행 요건, 자격현황, 업무수행 교육 및 훈련이수, 직무범위를 포함하는 직무기술서를 직무담당자가 직접 작성하도록 하였음
- 안정적인 조직운영 및 경영개선 활성화를 위해 업무추진 역량과 전문성을 갖춘 직원들에 대한 승진임용을 진행하였음
- 간호사 보수 현실화와 복리후생 강화를 통해 '19년 중도퇴직자는 총 54명으로 '18년 70명 대비 개선되었음

○ **협업관리**

- 표준 진료 지침 개발, 3주기 급성기병원 의료기관 인증, 의료 질(QI) 향상, 2020년 신규 간호사 확보를 위한 활동을 협업 성과로 보고하였음
- 부진한 협업실적은 '19년 일부 보완하여 실행하고 보고하였음

○ **인사관리**

- 임직원 직무역량 강화를 위한 교육목표를 설정하고 이를 초과하여 달성하였음
- 직급별 정원대비 현원 비율에 대한 지적사항은 일부 개선되었으나, 아직도 충분하지 않아 지속적인 개선이 요구됨

2) 우수한 점

○ **기관 정관규정/지침의 정비현황**

- 관련지침에 의거하여 '19년 총 18회의 규정심의위원회를 개최하였고, 총 46건의 규정을 개정하였음
- 관련지침에 의거하여 '19년 공무 국외출장 관리지침, 시설관리운영위원회 지침, 금고지정 및 운영 규칙을 포함하는 3건의 재무회계 관련 규정을 정비하였음
- 신설규정과 지침에 대한 변경내용을 규정개정 완료 후 14일 이내에 게시하는 원칙을 수립하여 실행하였음
- '19.11 위원회 설치운영에 대한 업무처리 지침을 마련하여 위원회 설치 및 운영을 체계화하고자 하였음

○ **홈페이지를 통한 의사소통 활성화**

- '19년 접속자 수는 707,564건으로 '18년 589,978건 대비 소폭 증가하였음
- 공지사항, 채용공고, 보도자료, 인력현황 등을 포함하는 총 41건의 정보를 현행화하였음
- 공지사항, 채용공고, 보도자료, 인력현황 등을 적시에 현행화하여 도민들의 알권리를 충족시키기 위해 노력하였음
- 외국인들을 위한 영문 홈페이지를 제작하여 병원과 제공 서비스들에 대한 기본 정보를 제공하였음
- 페이스북을 활용하여 정보를 공유하였고, '19.9. 카카오톡 플러스 친구채널을 신설하여 1:1 실시간 답변이 가능한 쌍방향 소통 채널을 강화하였음

○ **체계적 성과관리 제도 운영**

- 병원의 3대 핵심 추진 전략 및 세부 과제들과 연계한 직무성과지표를 도출하고 BSC 평가체계에서 요구하는 4가지 관점 요소별 KPI를 도출하였음
- 보직자들의 직무성과평가 주기를 연 1회에서 2회로 확대하였음
- '19.12 기관장 성과목표, 보직자 직무성과, 경영·운영·인증평가 항목을 추가하여 평가관리지표를 기존 137개에서 588개로 확대하여 정교화하였음
- '19.1 중점관리지표를 협의하여 부서별 월 성과지표를 5개 지표 이내로 설정하고 분기별로 전체 지표에 대한 실적을 제출받아 관리하였음
- 진료성과급 지급기준 규칙을 개정하여 보상체계를 현실화하였음

○ **블라인드 채용제도 도입**

- 블라인드 채용 가이드라인을 준수하여 '19년 신입직원 채용공고문에서 블라인드 채용임을 명시하였고, 총 90명을 신규 채용하였음
- 입사지원 시 응시자의 출신지역, 가족관계, 학력 등 인적사항에 대한 정보제공을 금지하였음
- 채용공고에서 NCS기반 직무기술서를 채용직무에 대한 설명자료로 제공하였음
- 채용을 공정성을 강화하기 위해 면접시험위원을 기존 6명에서 18명의 확대하였음

○ **조직구조의 적합성**

- 경영개선 기반마련, 조직효율성 극대화, 공공보건사업 강화를 위한 조직구조개편을 실행하여 진료과를 조정하고 의료 환경 변화에 대응하기 위해 노력하였음
- 종전의 1실 3부, 19진료과, 2지원과(약제과, 간호과), 8팀의 조직구조를 1실 3부, 19진료과, 4지원과(약제과, 간호과, 총무과, 원무과), 4지원실의 구조로 개편하여 병상 수 감소에 따른 조직구조 슬림화를 도모하였음
- 필수 진료과목에서 제외된 정신건강의학과를 폐과하였고, 진단검사의학과를 개설하여 경영개선을 위한 기반을 마련하였음
- 분만 취약지 산모보건의료센터 운영, 응급의료센터 기능강화, 심뇌혈관센터 운영, 공공의료 전달체계 구축을 통해 공공보건사업을 강화하였음
- 분기별('18.03./'18.07./'18.10./'18.12.)로 노사협의회를 개최하여, 노사 간의 화합을 위한 적절한 노력을 기울였음

○ **조직운영의 효율성**

- 공공부문 2단계 비정규직 근로자 정규직 전환 가이드라인에 따라 비정규직을 정규직으로 전환하였고(총 27명), 이를 포함한 총 42명의 정원을 증원하여 직장 내 근로환경 개선 및 근로자 고용안정을 도모하였음
- 사업부서와 지원부서 간의 인력 비중은 각각 81.1%와 17.9%로 지원부서 비중이 공기업 경영평가에서 요구하는 30% 미만으로 유지되었음
- 총인원 329명 중 관리자가 차지하는 비율은 11.6%(38명)로 경영평가에서 요구하는 20% 미만의 적정수준을 유지하였음
- 직무능력평가를 실행하고 60점 미만자에 대한 재교육과 훈련을 실행하였음

○ **협업 관리**

- 표준 진료 지침 개발, 3주기 급성기병원 의료기관 인증, 의료 질(QI) 향상, 2020년 신규 간호사 확보를 위한 활동의 협업 성과를 보고하였음

○ **인사관리**

- 간호인력 확보를 위하여 간호사 보수 인상, 간호대학 취업설명회 2회 실시, 지역방송 홍보, 간호대학 업무협약 체결을 실행하였고, 이를 통해 '20년 졸업예정 간호사 75명을 확보하였음
- 1년~3년 이상 근무자들에 대한 순환전보를 실행하고, 주요사업 추진을 위한 직원발탁 전보를 실행하였음
- 지방출자·출연 기관의 인사·조직 지침과 기관의 관련 규정들 간의 부합 정도를 조항별로 제시하였음
- 시설과 장비에 대한 가스사고배상책임보험과 화재보험에 가입하고, 직원들에 대한 대한의사협회 의료배상공제, 신원(재정)보증보험, 사회복무요원배상책임보험에 가입하였음
- 소방, 전기, 가스 등 법정 필수인원에 맞는 근무 인원을 확보하였고, 법정 필수교육에 대한 이수사항을 보고함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **기관 정관규정/지침의 정비현황**

- 인사위원회의 외부위원 비율이 25%(총 8명 중 2명)에 그쳐 객관성과 공정성을 확보하기 어렵다고 판단되는 바 외부위원 구성 비율을 높이는 개선이 필요함
- 의료장비심의위원회에 외부위원 비율이 18%(총 11명 중 2명)에 그쳐 객관성과 공정성을 충분히 확보하기 어렵고, '19년 3회 개최되었던 의료장비심의위원회에 외부위원이 1명씩만 참석하여 심의의 객관성과 공정성을 충분히 확보했다고 보기 어려운 바 이에 대한 개선이 필요함

○ **홈페이지를 통한 의사소통 활성화**

- 홈페이지를 활용한 쌍방향 소통체계로서 민원상담 메뉴와 Q&A메뉴를 구축하여 활용했으나, 사용자 편의성 미흡(로그인 후 민원을 올리는 방법 등)으로 인해 활용도가 높지 않아 개선이 필요함
- 홈페이지에 현행화 하는 정보들을 유형과 종류별로 구분하여 현행화 내용과 주기를 매뉴얼화하고 체계적으로 관리할 필요가 있음
- '19.9.18 개설한 카카오톡 플러스 친구 채널의 운영 실적이 총 4건(월간 1건 미만)인 것으로 나타남. 홈페이지와 SNS를 활용한 쌍방향 소통을 강화할 필요가 있음
- 새롭게 구축한 Q&A 메뉴 사용의 활성화를 위해서 해당 메뉴의 사용 목적과 내용에 대한 설명을 제공할 필요가 있음

○ **체계적 성과관리 제도 운영**

- 성과평가 결과에 따른 성과급 지급을 예산에 편성하였으나, 실제적으로는 지급하지 못해 성과평가 제도를 통한 충분한 동기부여 효과를 창출했다고 보기 어려움
- 성과평가 결과에 대한 이의신청제도를 운영하여 평가결과에 대한 수용성을 높일 필요가 있음

- 성과평가 결과를 승진, 포상 등과 연계하여 충분한 동기부여 효과를 창출할 수 있도록 개선할 필요가 있음
- 내부고객 만족도 조사결과 인사제도에 대한 평가결과가 낮게 나타나 원인파악과 개선 노력이 요구됨

○ **조직구조의 적합성**

- 중장기 발전계획 및 환경 변화에 기초하여 사업목표와 연계한 조직구조의 적합성을 포괄적 관점에서 평가하고, 이에 기초한 장기적 관점의 조직구조 운영방안을 수립하여 운영할 필요가 있음
- '19년 창의적 업무개선 제안이 1건에 그침. 적극적인 홍보를 통해 구성원들이 더 높은 관심을 가지고 참여할 수 있도록 유도할 필요가 있음

○ **조직 운영의 효율성**

- 19.12.31 기준으로 총 정원은 333명이고 현원은 299명으로 개선이 요구됨
- 간호직을 포함한 전문 인력의 안정적인 확보와 활용을 위한 실행방안을 마련하여 활용할 필요가 있음
- 직무기술서는 직무에 포함되는 일의 성격이나 근로자에게 요구되는 자질, 직무의 내용 및 방법 등에 대한 내용을 포함하여 보다 객관적인 직무분석 결과와 전문가 조언에 기초하여 작성할 필요가 있음
- 내부고객 만족도 조사결과 승진, 전보 및 근로조건에 대한 평가결과가 낮게 나타나 원인파악과 지속적인 개선 노력이 요구됨

○ **인사관리**

- 간호 인력의 안정적인 확보를 위하여 정주여건 개선, 복리후생 확대를 지속적으로 추진해 나아갈 필요가 있음
- 인사위원회 구성에 있어 외부위원 비율을 과반 이상으로 유지하여 인사 과정의 공정성을 강화할 필요가 있음
- 직급별 정원 대비 현원비율의 높은 불일치 정도가 높아 이를 해소시키기 위한 체계적이고 중장기적인 필요 인력 산정을 해야 하며 조달계획 수립과 실행노력은 지속적으로 이뤄져야 할 필요가 있음

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

평가지표	세부지표	배점	평점	득점
외부만족도 조사	4-1-1 금년도 고객만족도 조사 결과	5.0	86.40	4.32
	4-1-2 전년도 대비 해당 연도 고객만족도 개선도	1.0	95	0.95

○ **외부고객 만족도**

- 외부고객만족도는 정책고객(92.60점)이 공공고객(82.20점)의 만족도보다 10.40점 높음
- 업무처리에 있어 정책고객은 전문성 및 친절성, 공공고객은 공정성에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 정책고객은 접근성(홈페이지), 공공고객은 신속성에 대한 만족도가 가장 낮게 나타남
- 주요사업으로 정책고객은 충분한 상담 및 의료 환경을 가장 높게 평가하였으며, 공공고객은 의료 환경을 가장 높게 평가함
- 성과 차원에서는 정책고객과 공공고객 모두 사회성과를 높게 평가함
- 기관의 외부고객 만족도는 86.40점으로 전년 대비 3.91점 높아짐

2019년 만족도[2]	2018년 만족도	증감
86.40점	82.49점	3.91

4-2. 내부만족도

지표정의

- 조직 내부의 직원만족도 조사결과를 평가

평가지표	세부지표	배점	평점	득점
내부만족도 조사	4-2-1 직원 만족도	1.0	76	0.76

○ **내부직원 만족도**

- 직원만족도는 76점으로 환경적 요인 78점, 직접적 요인 75점으로 나타남
- 비전·경영철학, 의사소통, 리더십, 직장만족, 직무수행, 근무환경은 만족도가 평균이상으로 나타났으나 인사·승진, 복지, 교육·업무지원, 조직문화는 상대적으로 만족도가 낮음
- 평균 미만으로 나타난 4개의 항목 중 가장 낮은 인사·승진에 대한 개선 노력이 필요함
- 직원만족도는 76.00점으로 전년 71.65점 대비 4.35점 높아짐

2019년 만족도[3]	2018년 만족도	증감
76.00점	71.65점	4.35

2) 정책고객과 공공고객의 설문 모수의 차이로 각 합의 평균값이 최종 만족도와 일치하지 않음
3) 환경적 요인의 요소와, 직접적 요인의 세부 요소가 달라 둘의 합이 내부만족도 결과와 일치하지 않음

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

평가지표	세부지표	배점	평점	득점
감사결과 등의 보완·개선	5-1-1 도 감사 등에 대한 이행 여부와 내용의 적정성	2.0	100	2.00

1) 추진활동 및 성과

감사결과 등의 보완·개선	5-1-1 도 감사 등에 대한 이행 여부와 내용의 적정성
	• 평가내용: 도 행정사무감사 및 감사에 대한 보완·개선 및 이행노력의 적절성

○ **감사결과 등의 보완 및 개선 실적**

구 분	지적사항	추진상황
행정사무감사	전라북도 경영평가 결과의 관련지표 배점에 대해 예산부서와 협의하여 경영평가 지표의 개선에 노력하기 바람	이행완료
	진료과 휴진 시 게시판, 홈페이지 등에 사전 공지하여 의료원을 이용하는 지역주민들이 불편을 겪지 않도록 만전을 기하여 주기 바람	이행완료
	지역아동센터 이용아동, 그룹홈 아동, 학교밖 아동 등 저소득가정 아동의 건강검진사업 추진 시 남원시에만 국한하지 말고, 인접 동부권 시·군까지 사업을 확대하여 추진하기 바람	이행완료
	의료원 홈페이지의 관리가 미흡하여, 주민들의 불편을 야기하고 있으므로 담당부서에서는 자료 업데이트 등 홈페이지 관리에 만전을 기하기 바람	이행완료
	공공보건의료사업 실적 중 재가장애인 복지프로그램, 치매관리 사업의 추진 실적이 저조하므로 실질적인 공공보건사업 계획을 수립하여 추진하기 바람	이행완료
	감염병 격리병상 확충사업, 심뇌혈관센터 확충 사업이 동시에 추진되어 사업이 지연되고 있으므로, 연차별로 사업을 추진하여 예산이 사장되는 상황이 발생하지 않도록 만전을 기하기 바람	이행완료
	전년대비 의료원의 부채 증가에 따라 부채에 대한 적정 상한선 설정으로 향후 부채 관리계획 수립 필요	이행완료
	MRI 장비로 환자 촬영 후 수술까지 연계된 시스템을 구축하여 의료원 장비의 활용도를 높일 수 있는 방안을 마련하기 바람	이행완료
	간호사 등 의료원 결원에 대한 충원인력의 임금 보전, 정주여건 개선 등 대책을 마련하고, 간호 인력의 처우개선에 필요한 전라북도 출연금 지원도 검토하는 방안을 추진하기 바람	이행완료
	어려운 여건 속에서 저소득층 진료비 지원확대는 장려할 사항이므로 지속적인 저소득층 지원방안을 마련하기 바람	이행완료

구 분	지적사항	추진상황
	고객에 대한 직원불친절 등 의료원의 민원발생에 대한 향후 개선 대책 마련 필요	이행완료

- 행정사무감사 개선사항 11건 중 11건을 모두 이행 완료하였음

5-2. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행

지표정의

- 경영평가 결과 후속조치 이행실적 및 적정성을 평가

평가지표	세부지표	배점	평점	득점
전년도 경영평가 개선권고사항 이행	5-2-1 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성	5.0	71.40	3.57

1) 추진활동 및 성과

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

○ 감사결과 등의 보완 및 개선 실적

분야별	개선할 점	추진상황
전략 및 리더십	지역특성과 경영철학을 반영한 비전제시	이행완료
	경영목표의 명확성 강화	미이행
	지속적인 조직 안정화 - 노사관계 정상화	미이행
경영효율화	재정 건전성 제고 노력	이행완료
	고객만족경영의 VOC 체계와 QI 활동의 적극적 연계 필요	이행완료
	주민협업 프로그램 추진	미이행
	지역사회보건시스템 구축에 대한 접근성 강화	이행완료
	복지제도의 활성화 추진	이행완료
	정관규정/지침의 정비 현황 공지	이행완료
	인사위원 외부위원 참석률 확대	이행완료
	홈페이지를 통한 의사소통 활성화	미이행
	BSC 기반의 성과평가 지표 설정	미이행
	성과평가의 수용성을 높일 수 있는 제도 개선	미이행
	장기적인 조직구조 개편방안 수립	이행완료
	정원대비 현원의 충족률 관리	이행완료
	면접시험 위원 구성 및 관리 철저	이행완료
주요사업 활동 및 성과	감염관리 인프라 개선	이행완료
	공익적보건 의료서비스 운영체계 개선	이행완료
	저소득층 진료비지원 추진체계 개선	이행완료
	저소득층 진료비 지원 사후관리 활동 강화	이행완료
	공공의료기관으로서 효율적 운영	이행완료

- 2019년 남원의료원 경영평가 후속조치 개선사항은 전략 및 리더십 3건, 경영효율화 13건, 주요사업 활동 및 성과 5건으로 구성됨
- 2019년 경영평가 후속조치 개선사항 21건 중 15건 이행 완료함

6. 양질의 의료서비스 제공

지표정의

공익법인으로서 질 높은 의료서비스를 제공하기 위한 체계와 노력을 평가

평가지표	세부지표	배점	평점	득점
양질의 의료서비스 제공	6-1 양질의 의료서비스 제공을 위한 계획의 타당성	3.0	90	2.70
	6-2 양질의 의료서비스 제공을 위한 수행노력의 적정성	3.0	90	2.70
	6-3 양질의 의료서비스 제공 추진성과의 적정성			17.23
	- 의료장비 활용실적	2.0	100	2.00
	- 의료장비 관리노력	5.0	96.60	4.83
	- 교육훈련 실적	2.0	100	2.00
	- 환자만족도	5.0	97.20	4.86
	- 병상활용도	4.0	88.50	3.54
	6-4 양질 의료서비스 제공 환류활동 적정성	2.0	80	1.60

1) 추진활동 및 성과

	6-1 양질의 의료서비스 제공을 위한 계획의 타당성
양질의 의료서비스 제공	• 보건복지부「지역거점 공공병원 운영평가」중 '양질의 의료' 평가항목 평가결과 활용

○ **양질의 의료서비스 제공을 위한 계획의 타당성**

- **(지역거점 공공병원 운영평가 결과)**
- 2016-2018년 운영평가 결과가 B등급이었으나, 2019년 A등급 획득을 위해 2019-2021년 중장기 경영전략 및 2019년 운영계획을 수립함
- 외부환경 분석, 대내외 의견 수렴 및 내부역량 진단을 통해 비전을 재정립하고 이에 따라 전략목표를 도출하고 이와 연계된 세부 전략과제를 적절하게 제시함
- 사업별 2019-2021년의 3년간 로드맵을 단계별로 설정, 예산 투입 계획, 성과지표 목표치, 평가방법 및 시기설정 등 사업목표 달성을 위한 계획이 타당하게 수립되어 실현가능성이 제고됨
- 2018년도 운영평가 결과를 토대로 2018년도 성과를 분석하여 부진한 결과를 나타낸 포괄적 의료서비스 제공률 개선 및 환자만족도 부문의 향상을 위해 계획에 반영함
- 또한 강약점 및 대외적 환경의 기회요인과 위협요인에 대한 분석을 활용한 SWOT 분석을 실시하여 양질의 의료 항목에 대한 중점과제, 세부전략과제를 적절하게 수립
- 남원시 지역주민 의견수렴조사결과(제6기 2015-2018) 우선적 시행 질병군 및 강화 요망
- 사업에 대한 지역 주민의 니즈를 파악하여 계획에 반영하고 사업의 적정성 확보를 위해 노력함

(전년대비 개선 노력)

- 신포괄수가제 적용 및 우수한 시설, 장비 확충으로 의료서비스 포괄성 증대 의료의 접근성 강화 계획을 수립함
- 신종 생물 테러 전염병 등 의료 관련 전염병의 감시와 효과적 대응 체계 마련으로 감염으로부터 안정한 병원환경 조성계획 강화계획을 수립함

양질의 의료서비스 제공	6-2 양질의 의료서비스 제공을 위한 수행노력의 적정성
	• 보건복지부「지역거점 공공병원 운영평가」중 '양질의 의료' 평가항목 평가결과 활용

○ **양질의 의료서비스 제공을 위한 수행노력의 적정성**

(지역거점 공공병원 운영평가 '양질의 의료' 평가항목 평가결과)

- 2019년 지역거점 공공병원 운영평가 결과 '양질의 의료' 평가항목의 평가항목은 78.0점으로 전체평균(69.4) 대비 높은 수준을 나타냄
- 일반진료서비스 부문 : 70점 만점 중 52.5점으로 전체 평균 43.1점보다 높으나, 유사 규모 기관 평균 54.0점에 비해 낮은 수준임
- 환자 만족도 부문 : 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
- 표준 진료 지침을 개발하고 적용하기 위해 적정한 인력을 운영하며 각 구성원의 역할을 명확하게 제시하고 있고 체계적인 적용과정을 거쳐 양질의 적정진료를 수행하고 있음
- 전년 대비 의료서비스 포괄성이 개선되어 지역사회에 포괄적 지속적 보건의료서비스를 제공하고 있음
- 폐렴, 만성폐쇄성폐질환, 천식의 적정한 진료를 통해 예방, 질 향상 활동 수행
- 지역사회에 양질의 응급의료서비스를 제공할 수 있는 응급실 체계가 구축되어 있음

(전년대비 개선수준)

- 신포괄수가제 적용 및 우수한 시설, 장비 확충으로 민간과 차별화된 포괄진료 수행으로 의료서비스 포괄성 점수 0점에서 3점으로 상향됨
- 응급의료서비스 적절성 점수 3점에서 4점으로 상향됨

	6-3 양질의 의료서비스 제공 추진성과의 적정성
양질의 의료서비스 제공	• 의료장비 활용실적 - (해당연도 장비이용률 / 전년도 장비이용률) x 100 - 연도별 장비이용률 =[∑(장비별* 연간 의료장비 수입금액**)/∑(장비별 취득금액/5년)] × 100 • 의료장비 관리노력 - 의료장비 심의위원회 운영은 적절한가?

매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡

- 의료장비 심의 세부지침(필수 구성항목, 심의 절차, 세부 준수사항 등)준수 여부

매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡

- 의료장비 관리 세부지침(필수 구성항목, 의료장비 관리 절차, 세부 준수사항 등) 준수 여부

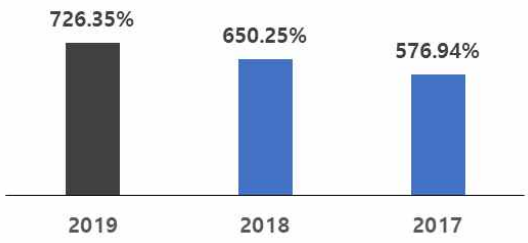
매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡

• 교육훈련 실적
- (해당연도 교육훈련 실적) / (교육훈련 실시 목표) × 100
• 환자만족도
- 전라북도 경영평가에 따른「지역거점 공공병원 운영평가」중 '환자만족도'의 측정값 기준
- 전년 대비 개선 정도
- $\frac{\text{당년도 환자만족도 점수}}{\text{전년도 환자만족도 점수} + (100\text{점} - \text{전년도 환자만족도 점수}) \times 10\%} \times 5\text{점}$
• 병상활용도
- (해당연도 병상활용도 / 직전3개년도 병상활용도 평균) × 100
- 병상활용도 = [입원환자 연인원수 / (병상수×365)] × 100

○ **의료장비 활용실적**

[실적 추세치 및 목표 달성도]

(장비이용률 추세) **(2019년 실적 달성도)**



(단위 : 천원)

구분	2019	2018년	2017년
장비 수입금액 합(a)	124,693	77,011	1,238,149
취득금액 / 5 (b)	17,167	11,843	214,605
장비 이용률(a/b)	726.35% **(A)**	650.25% **(B)**	576.94%
달성도(A/B)	111.70%		-

- 2019년 의료장비 수입금액은 125백만 원으로 전년도 77백만 원 대비 큰 폭으로 증가한 것으로 나타났으며, 장비 이용률은 726.35%로 전년대비 76.10%p 증가함

○ 의료장비 관리노력

- 의료장비 심의위원회 운영은 적절한가?

매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡
	O			
- 의료장비 심의위원회는 총 3회 개최되었으며, 위원회의 기능 및 역할에 대해서 명확히 정의하고 관리하고 있음 - 다만, 위원회 위원의 구성이 외부위원 2명으로, 공정성 및 객관성 확보를 위해 외부위원의 비율을 확대할 필요가 있음				

- 의료장비 심의 세부지침(필수 구성항목, 심의 절차, 세부 준수사항 등)준수 여부

매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡
O				
- 지역거점 공공병원 의료장비 심의 및 관리지침에 의거하여 구매관리를 위한 위원회를 구성하였고, 절차마련 및 이에 따른 위원회를 운영하였음				

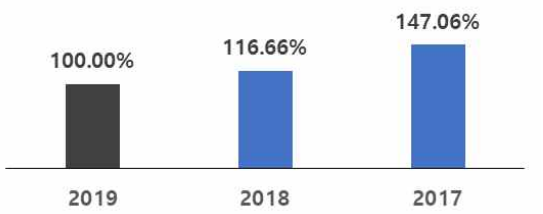
- 의료장비 관리 세부지침(필수 구성항목, 의료장비 관리 절차, 세부 준수사항 등) 준수 여부

매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡
O				
- 의료장비심의위원회 지침에 의해 의료장비 관리 세부 지침을 마련하였고, 장비의 검수 및 관리, 사용자 교육, 유지보수 등에 대한 세부 사항을 포함시켜 관리함				

○ 교육훈련 실적

[실적 추세치 및 목표 달성도]

(교육훈련 실적 추세) **(2019년 실적 달성도)**



(단위 : 건)

구분	2019년	2018년	2017년
교육훈련 실적(A)	16	21	25
실시 목표(B)	16	18	17
달성도(A/B)	100.00%	116.66%	147.06%

- 2019년도 교육훈련 실적은 16건으로 목표 16건 대비 달성도 100.00%를 나타냄

○ **환자만족도**

[실적 추세치 및 목표 달성도]

(환자 만족도점수 추세) **(2019년 실적 달성도)**

(단위 : 점)

구분	2019	2018	2017
환자 만족도	85.5	86.6	88.5
전년대비 개선도	97.23%		-

- 2019년 환자만족도는 85.5점으로 전년도 86.6점 대비 소폭 감소하였음

○ **병상활용도**

[실적 추세치 및 목표 달성도]

(병상활용도 실적 추세) **(2019년 실적 달성도)**

(단위 : %)

구분	2019년(A)	2018년	2017년	2016년
병상활용도	79.10%	79.27%	76.47%	80.09%
2019년도 경영평가 목표	**3개년 가중치 합계(B)**	**2018년**	**2017년**	**2016년**
	78.59%	39.63%	22.94%	16.02%
목표 달성도(A/B)	100.65%			

- 2019년 병상활용도는 79.10%로 직전 3개년도 가중치 합계 대비 100.65%를 달성함
- 전년도 79.27% 대비 0.17%p 하락하였음

양질의 의료서비스 제공	6-4 양질 의료서비스 제공 환류활동 적정성
	• 보건복지부「지역거점 공공병원 운영평가」중 '양질의 의료' 평가항목 평가결과 활용

○ **양질 의료서비스 제공 환류활동 적정성**

(지역거점 공공병원 운영평가 '양질의 의료' 평가항목 평가결과)

- 진료인프라, 진료과정 등 양질의 의료 평가항목 평가결과를 2020년 사업계획 수립에 반영함

(주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부)

- 주요 업무별로 관련 위원회가 성과환류시스템을 구축하고 있음
- 병원운영위원회 : 매년 심의를 거쳐 병원 기본 운영계획을 수립함
- 질 향상과 환자안전(QPS)위원회 : 분기별로 질 향상과 환자안전사업 기획 및 수행평가에 관한 사항 등 심의 의결하고 질 향상과 환자안전 사업결과를 보고하였음
- 감염관리위원회 : 감염병 대응역량 강화를 위한 사업계획 수립, 결과 평가 및 환류를 실시함
- 의료기관인증운영위원회 : 의료기관 인증 관련 지표의 점검, 평가 및 개선|을 추진함

(성과환류 활동내용의 적정성)

- 일부 평가지표에서 기준이 모호하거나 과도한 목표치 설정으로 목표 설정 시 전년 대비 또는 3개년 평균 수치로 설정
- 표준 진료 지침 적용률이 타 기관에 비해 낮아 표준 진료 지침 강화 방안 수행
- 낙상 발생 보고율 저조로 환자안전 지킴이 선정으로 보고체계 활성화에 노력
- 감염병 위기대응 매뉴얼 미숙지에 따라 반복교육과 감염병 위기 대응훈련 강화

(자체평가 및 외부평가와 연계한 환류활동)

- 운영평가 B등급으로 이를 개선하기 위한 노력을 추진함
- 매월 평가지표 관리회의를 통한 추진실적 점검을 실시함
- 내·외부 만족도 향상을 위한 더욱 친절한 병원 만들기 사업을 추진함
- 감염관리를 위한 인프라 개선 및 확충을 추진함

(전년대비 개선 노력)

- 감염관리 요원 및 응급실 종사자 중심 개인 보호구 착탈의 방법 반복교육과 감염병 위기대응 훈련을 강화함
- 민원 발생건수 감소(29건→17건) 및 환자중심의 진료환경 제공을 위한 시설 보강(복도 안전바 설치, 중앙계단 높이 조절)을 통해 고객 만족도를 제고함

2) 우수한 점

○ **양질 의료서비스 제공을 위한 계획의 타당성**

- 더욱 친절한 병원 만들기 등 환자만족도 제고를 위한 다양한 프로그램 계획을 수립하였음

○ **양질 의료서비스 제공을 위한 수행노력의 적정성**

- 필요 진료과 9개과 설치 운영, 표준 진료 지침 준수와 적용 운영, 분야별 진료결과, 응급 의료서비스 등이 우수함

○ **양질 의료서비스 제공 환류활동 적정성**

- '더욱 친절한 병원 만들기' 사업 추진으로 부서별 고객응대 담당자 지정하여 친절서비스 역량 강화를 추진함
- 외부강사 초빙교육을 통한 직원의 역량 강화를 추진함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **양질 의료서비스 제공을 위한 수행노력의 적정성**

- 간호등급이 5등급으로 낮으며, 임상교육 참여 실적이 의사 2회, 간호사 8회로 비교병원 기관평균(37회, 22회)에 비해 매우 낮음
- 환자만족도(85.5점)가 전체평균(86.7점)에 미달 특히 입원환자 만족도(85.4점)가 전체 평균(89.0)에 비해 크게 낮음. 환자만족도 제고를 위한 실질적인 방안 강구 필요

○ **양질 의료서비스 제공 환류활동 적정성**

- 간호인력 수급한계에 따른 중환자실 폐쇄로 재운영 필요성

7. 공익적보건 의료서비스 제공

지표정의

공익적 보건의료서비스 제공사업 추진체계 및 활동에 대한 평가

평가지표	세부지표	배점	평점	득점
공익적보건 의료서비스 제공	7-1 공익적보건 의료서비스 제공을 위한 계획의 타당성	3.0	90	2.70
	7-2 공익적보건 의료서비스 제공을 위한 운영사업 수행노력의 적정성	3.0	80	2.40
	7-3 공익적보건 의료서비스 제공 추진성과의 적정성			10.32
	- 지역 유관기관 서비스 연계실적	6.0	100	6.00
	- 공공보건의료사업 실적	6.0	72	4.32
	7-4 공익적보건 의료서비스 제공 환류활동 적정성	2.0	80	1.60

1) 추진활동 및 성과

	7-1 공익적보건 의료서비스 제공을 위한 계획의 타당성
공익적보건 의료서비스 제공	• 비전과 경영환경, 경영목표 달성을 위한 사업계획 수립의 적정성 • 전년도 성과분석 결과를 반영한 사업계획 수립 노력 • 장.단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 • 사업계획 수립과정상에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력 • 공익적 보건의료서비스 사업계획의 적절성

○ **공익적보건 의료서비스 제공을 위한 계획의 타당성**

(사업계획 수립의 적정성)

- 지역주민에 대한 건강안전망 기능수행 및 저소득층 및 외국인 근로자 등 의료취약계층
- 서비스 지원 확대 등 공공보건의료사업 내실화 계획 수립
- 특히 호스피스 병동 활성화 계획 및 지역민의 간병비 부담 해소 등을 위한 간호·간병 통합서비스 활성화 계획 등 사업계획 수립이 적정함

(사업계획 수립 노력)

- 다양한 외부환경 분석 및 철저한 내부역량 진단을 통한 SWOT 분석으로 전략과제 도출 및 세부전략과제 수립 등 공익적 보건의료서비스 제공을 위한 사업계획 수립 노력

(**사업계획의 적정성 제고 노력)**

- 전년도 경영평가 및 운영평가 결과 등 전년도 성과분석을 토대로 사업계획 수립
- 남원지역의 인구통계학적 특성, 의료 수요 특성 및 의료공급 상황 등과 의료이용지표 건강 수준을 반영하여 중점과제 및 세부전략과제 도출

(이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력)

- 남원시를 대상으로 한 '제6기 지역보건의료계획 작성 의견수렴조사'에 대한 분석을 통하여 사업 우선순위와 강화사업을 선정함
- 유관기관 업무연찬회 결과 및 지역주민 의견수렴조사 등 이해관계자 니즈 반영 노력을 추진함

(공익적 보건의료서비스 사업계획의 적절성)

- 의료 취약계층 보건인프라 강화 및 지역 사회 보건의료 수요 충족을 위한 다양하고 내실 있는 사업계획 수립
- 특히 산모보건의료센터 활성화로 저출산 극복을 위한 공공형 분만서비스 확충으로 기본적인 산모·신생아 의료지원체계 구축

(전년대비 개선수준)

- 공공보건의료 수혜대상 확대
- '18년 : 취약계층(노인, 장애인) → '19년 : 취약계층, 여성, 어린이, 재활, 감염병, 정신 공익적 보건의료서비스 예산 증대('18년 101백만 원 → '19년 128백만 원)

	7-2 공익적보건 의료서비스 제공을 위한 운영사업 수행노력의 적정성
공익적보건 의료서비스 제공	• 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 • 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 • 안정적 사업운영을 위한 추진 노력 • 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력 • 모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력

○ **공익적보건 의료서비스 제공을 위한 운영사업 수행노력의 적정성**

(추진계획에 따른 추진내용의 적정성)

- 공공보건의료사업계획에 의한 다양한 공익적 보건의료사업 추진
- 산모보건의료센터운영사업을 포함한 공공보건의료사업 실적 목표대비 95.7%로 다소 미흡(다만 센터를 제외한 실적은 우수)
- 사업운영 내실화를 위한 예산 증액, 지역사회 연계 및 지역주민 참여를 통한 사업 추진

구 분	'19년 목표(명)	'19년 실적(명)	달성률(%)
공공보건의료사업	12,534	14,631	116.7
산모보건의료센터운영사업	30,334	26,405	87.0
계	42,868	41,036	95.7

(경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력)

- 치매안심센터 오픈으로 치매검진 절차 변화에 따라 치매검진 대상자 사업목표 변경
- 외국인 근로자 등 취약계층에 대한 전북도의 건강지원사업 지원 제한에 따라 자부담 예산 편성으로 사업 지속
- 남원지역 홍역환자 발생으로 건강검진 항목을 간염항체검사에서 MMR 접종으로 조정

(안정적 사업운영을 위한 추진 노력)

- 전담조직으로 공공의료사업부와 심의·의결기관인 공공보건의료위원회 구성
- 보건소, 대학병원, 남원시 지자체 기타 위원회 및 협의회를 통한 연계 강화
- 도·시비 등의 보조금 확보 노력 및 예산 확보 증대 등을 통해 안정적 사업 운영 도모

(다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력)

- 병원발전자문위원회와 공공보건의료실무협의체 및 지역 케어 협의체 등 유관 외부기관과의 협력으로 이해관계자의 니즈를 반영하기 위한 다양한 활동
- 다문화 가정의 산모 프로그램 지원을 위한 통역 서비스 제공

(모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력)

- 공공의료사업부 : 매월 공공보건의료사업 실적 보고를 통한 사업 수행 달성률 점검
- 공공보건의료운영위원회 : 상반기 중간평가 및 모니터링 실시
- 매월 성과지표 관리회의

(전년대비 개선수준)

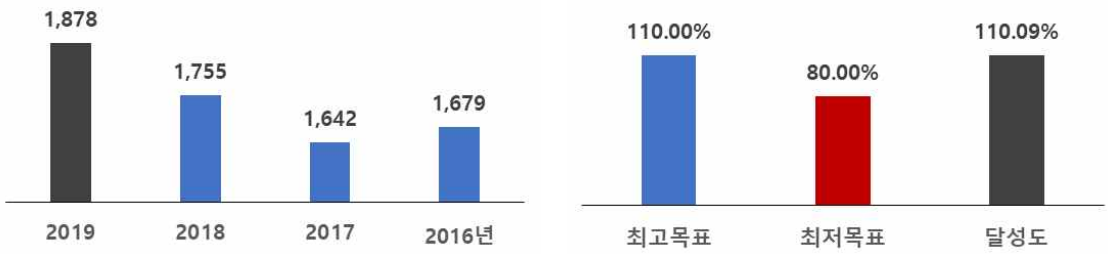
- PHIS 상담의뢰시스템 구축 및 의료사회복지사 추가채용을 통해 환자상담 강화('18년 215건→ '19년 547건)
- 산모보건의료센터 활성화를 위한 산전·후 프로그램 운영('18년 미운영 → '19년 24회)

	7-3 공익적보건 의료서비스 제공 추진성과의 적정성
공익적보건 의료서비스 제공	• 지역 유관기관 서비스 연계실적 - (해당연도 연계실적 / 직전 3개년도 연계실적) × 100% • 공공보건의료사업 실적 - 해당연도(혹은 최근년도)「보건복지부」로부터 평가받은「지역거점 공공병원 운영평가」 중 '공익적 보건 의료 서비스'의 측정값

○ **지역 유관기관 서비스 연계실적**

[실적 추세치 및 목표 달성도]

(지역 유관기관 서비스 연계실적 추세) **(2019년 실적 달성도)**



(단위 : 건수)

구분	2019년(A)	2018년	2017년	2016년
연계실적	1,878	1,755	1,642	1,679
2019년도 경영평가 목표	**3개년 가중치 합계(B)**	**2018년**	**2017년**	**2016년**
	1,705.90	877.50	492.60	335.80
목표 달성도(A/B)	110.09%			

- 2019년 서비스 연계실적은 1,878건으로 직전 3개년 가중치 합계 대비 110.09%를 달성하였으며, 전년도 1,755건 대비 7.01% 증가함

○ **공공보건의료사업 실적**

[실적 추세치 및 목표 달성도]

(공공보건의료사업 실적 추세) **(2019년 실적 달성도)**

(단위 : 점)

구분	2019년	2018년	2017년
남원의료원	84.3	79.3	78.3
전국평균	84.7	83	78
최대값 (평균 * 110%)	93.2	91.0	85.8
최소값 (평균 * 80%)	67.8	66.2	62.4

- 보건복지부 지역거점 공공병원 운영평가 중 '공익적 보건의료서비스'의 점수는 84.3점으로 전국평균 84.7점 대비 0.4점 낮은 것으로 나타남
- 전년도 평가 79.3점 대비 6.31% 상승하였음

	7-4 공익적보건 의료서비스 제공 환류활동 적정성
공익적보건 의료서비스 제공	• 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 • 성과환류 활동내용의 적정성 • 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 • 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력

○ **공익적보건 의료서비스 제공 환류활동 적정성**
(주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부)

- 매월 공공보건의료사업 실적보고 및 평가지표 관리회의를 통해 사업 추진상황 점검 및 미흡 사항 개선 노력을 추진함
- 반기별 공공보건의료운영위원회 개최하여 사업계획안 심의와 중간평가 및 모니터링을 통해 추진실적 점검·평가 및 환류를 실시함(수정계획안 수립)

(성과환류 활동내용의 적정성)

- 지역 사회 보건교육에 외부강사 초빙 교육, 남원시 정신보건센터 등과 연계한 다양한 캠페인 및 행사 등에 외부 지원금 적극 활용, 외국인 통역 서비스 제공 등 성과환류 활동내용이 적정한 것으로 보임

(자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동)

- 자체평가에 따른 환류활동이 추진됨
- 지역사회 의료지원 사업이 장시간 진행되어 자체인력으로 사업수행 어려워 타 부서 협조를 통한 인력 확보, 지역사회 보건교육 내용 미흡에 따른 외부 전문 강사 초빙교육 등 전년도 경영평가 결과 개선 요구사항 환류가 이루어짐
- 의료사회복지사 1명 충원 등 인력지원 강화, 공공의료서비스 수혜대상 확대 및 다양한 공공보건의료사업 수행 등이 이루어짐

(사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력)

- 공공보건의료운영위원회에서 공공보건 의료계획 세부사업 중간평가 결과보고 및 수정계획안을 작성함
- 매월 평가지표 관리회의에서 월별 실적 보고 및 미흡사항 점검과 결과분석 등 보고를 통해 사업을 평가함
- 남원시 보건소 및 전북도에 공공보건사업 추진 관련 사업계획 변경 승인요청하고, 전북도 공공보건의료 워크숍에 참석하여 공공보건의료 강화 대책 및 연계 발전방안을 모색함

(전년대비 개선수준)

- 2018년 미운영 된 산전・후 프로그램 24회 운영하였음
- 심뇌혈관질환 예방관리사업 실적은 73명으로 나타남
- 공공의료서비스 수혜대상이 노인 장애인 중심에서 여성, 어린이, 장애인, 감영병, 치매 환자 등으로 확대됨
- 의료사회복지사 충원(1명에서 2명) 및 보건의료팀 정원 확보로 전반적인 사업운영능력이 향상됨

2) 우수한 점

○ **공익적보건 의료서비스 제공을 위한 계획의 타당성**

- 다양한 사업계획을 통해 지역주민에 대한 보건의료 지원체계 수립 노력이 추진됨
- 심뇌혈관 예방관리사업, 직장인 건강증진사업, 다문화가족 건강검진 등이 추진됨

○ **공익적보건 의료서비스 제공을 위한 수행노력의 적정성**

- 공공보건의료사업 대부분이 목표대비 양호한 실적을 나타냄(목표 대비 116.7%)
- 의료사회복지상담(303.9%) 저소득층 진료비 지원(295.0%), 외국인 근로자 통역지원(800%)
- 2019년 운영평가에서 포용적 의료이용 기능부문의 점수가 20점 만점 중 17.5점으로 높은 평가를 받음

○ **공익적보건 의료서비스 제공 환류활동 적정성**

- 체계적인 만성질환관리를 위해 찾아가는 상담실 운영, 의료사회복지사업에서 PHIS(병원 의료정보시스템) 상담시스템 구축 및 의료사회복지사 충원으로 의료사회복지상담 대폭 증가(목표 180건 → 실적 547건, 303.9%),
- 신규 사업 발굴(이주여성 부모 건강검진, 척수장애인 건강검진)

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **공익적보건 의료서비스 제공을 위한 계획의 타당성**

- 세부과제별 성과목표가 2018년도 실적보다 적게 설정함
- 공공보건의료사업 전체 예산에서 산모보건의료센터 관련 예산 비중(90%)이 과다함

○ **공익적보건 의료서비스 제공을 위한 수행노력의 적정성**

- 일부사업이 목표 미달(외국인 근로자등 건강관리, 소아대증후근 검사, 장애인 보조기 지원)로 나타남
- 산모보건의료센터 예산의 목표 대비 초과 지출에도 불구하고 실적이 미흡함(87.0%)
- 재가장애인 복지프로그램(81.3%) 및 치매관리사업(87.5%) 실적이 저조함
- 2019년 운영평가에서 병원별 특화서비스 평가 점수가 낮게 평가됨

○ **공익적보건 의료서비스 제공 환류활동 적정성**

- 자체인력 확보 한계 및 치매안심센터 오픈에 따라 지역사회 의료지원 사업, 지역사회 보건교육사업 및 치매관리 사업에 대한 자체평가가 저조함

8. 취약계층 진료비 지원

지표정의

취약계층 진료비 지원사업의 추진체계 및 활동에 대한 평가

평가지표	세부지표	배점	평점	득점
취약계층 진료비 지원	8-1 취약계층 진료비 지원을 위한 계획의 타당성	1.0	90	0.90
	8-2 취약계층 진료비 지원을 위한 수행노력의 적정성	2.0	90	1.80
	8-3 취약계층 진료비 지원 추진성과의 적정성			10.00
	- 취약계층 진료비 지원금액	4.0	100	4.00
	- 취약계층 진료비 지원 인원	6.0	100	6.00
	8-4 취약계층 진료비 지원 환류활동 적정성	1.0	100	1.00

1) 추진활동 및 성과

	8-1 취약계층 진료비 지원을 위한 계획의 타당성
취약계층 진료비 지원	• 비전과 경영환경, 경영목표 달성을 위한 사업계획 수립의 적정성 • 전년도 성과분석 결과를 반영한 사업계획 수립 노력 • 장.단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 • 사업계획 수립과정상에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력

○ **취약계층 진료비 지원을 위한 계획의 타당성**

(사업계획 수립의 적정성)

- 비전과 중장기 경영목표를 달성하기 위한 계획을 수립함
- 내부역량 및 환경ㅠ분석 결과를 토대로 공공의료강화를 달성하기 위한 세부전략 과제를 설정함
- 저소득층 및 외국인 근로자 등 의료취약계층 서비스 지원 확대 등 내실화 계획을 수립함

(성과분석 결과를 반영한 사업계획 수립 노력)

- '18년 성과분석 및 의료사회복지사업 자체평가 결과를 반영함
- 전년도 경영평가 결과 개선 요구사항을 반영함(취약집단 문제점 해결사업, 저소득층 진료비 지원 후 사후관리계획 등)

(사업계획의 적정성 제고 노력)

- 다양한 외부환경 분석 및 내부역량 진단을 통한 SWOT 분석 결과를 반영함
- 남원지역의 의료 수요 특성 및 의료공급 상황과 의료이용지표 건강수준을 반영함

(이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력)

- '2019-2022 제4기 남원시 지역사회보장계획 수립을 위한 남원시 주민복지 욕구조사 결과 보고서'를 토대로 취약계층의 현황을 분석함
- 외국인 근로자 및 장애인 등의 이해관계자 현황 및 니즈를 분석함
- 유관기관 업무연찬회 결과 및 지역주민 의견수렴조사 등 이해관계자 니즈 반영을 위해 노력함

(전년대비 개선수준)

- 외국인근로자 등 취약계층 건강 지원사업 및 아동 무료 건강검진 사업을 확대함

구 분	취약계층건강지원사업	아동무료건강검진사업
'18년 목표	310	190
'19년 목표	360	430
증감	+50(+16%)	+240(+126%)

취약계층 진료비 지원	8-2 취약계층 진료비 지원을 위한 수행노력의 적정성
	• 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 • 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 • 안정적 사업운영을 위한 추진 노력 • 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력 • 모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력

○ **취약계층 진료비 지원을 위한 수행노력의 적정성**

(추진계획에 따른 추진내용의 적정성)

- 예산의 확보, 국가사업 및 진료비 지원 기관과의 연계, 기존 취약계층 서비스 지속 제공, 신규 취약계층 서비스 기관 발굴 및 국가 및 보건소 중복사업 삭제 등 사업 운영 내실화를 위해 노력함

(경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력)

- 진료비 지원의 정보부족 현상에 대응하여 홍보물 상시 비치 등 진료비 지원정보를 제공함
- 진료비 지원 절차의 어려움에 대응하여 취약계층 환자발생 시스템 및 무인 민원발급기 설치 등으로 진료비 지원 절차를 간소화 함
- 전라북도 예산소진에 따른 외국인 근로자 등 의료비 지원 사업 지양 요청에 자체 자부담 예산 편성으로 사업을 지속 유지함

(안정적 사업운영을 위한 추진 노력)

- 의료사회복지업무규정에 따라 의료사회복지서비스 대상자 선정 및 지원 절차를 명시함
- 공문을 통한 유관기관 대상자 추천 및 진료비 지원을 실시함
- 전담조직 및 인력 배치를 실시함(공공의료사업부 보건의료복지 통합지원팀, 사회복지사 1인 추가 배치)

(다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력)

- 엘리베이터 등 홍보 및 자체 리플렛 제작 비치 등 사업 대상자 발굴을 위한 노력을 추진함
- 해당기관과의 의견조율을 통한 세부내용 결정 등 이해관계자의 니즈를 반영한 사업을 추진함
- 전라북도, 남원시 및 다양한 사회복지서비스 제공기관과 공문 및 협약을 통해 사업을 추진함

(모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력)

- 매월 공공보건사업 실적보고 및 평가지표 관리회의를 통해 사업수행 달성률을 지속 점검하였음
- 공공보건의료운영위원회 중간평가를 통한 모니터링 및 계획 수정이 이루어짐

(전년대비 개선수준)

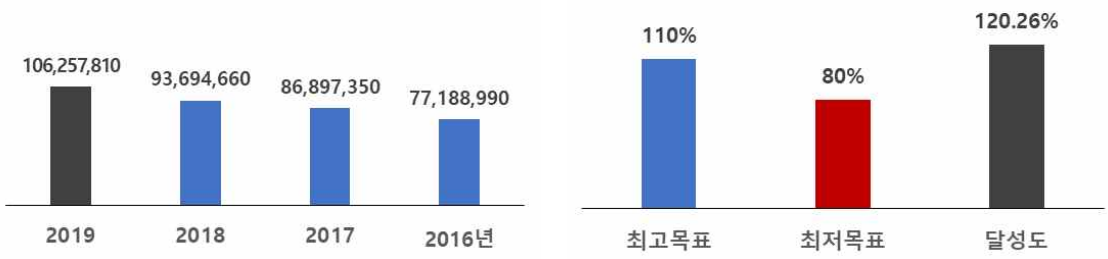
- 저소득층 진료비 지원 증대 : 265명, 101백만원(전년대비 141명, 41백만원 증가)
- 홍보활동 강화를 위해 상담 리플렛 제작으로 정확한 정보 제공 및 절차가 간소화됨
- 외국인 부모 건강 검진 및 척수장애인합병증 검사 등 신규 사업을 추진함

	8-3 취약계층 진료비 지원 추진성과의 적정성
취약계층 진료비 지원	• 취약계층 진료비 지원금액 - (해당연도 취약계층 진료비 지원금액/ 직전 3개년도 저소득층 진료비 지원금액 평균) × 100% • 취약계층 진료비 지원 인원 - (해당연도 취약계층 진료비 지원인원 수/ 직전 3개년도 저소득층 진료비 지원인원 수 평균) × 100%

○ **취약계층 진료비 지원금액**

[실적 추세치 및 목표 달성도]

(취약계층 진료비 지원금액 실적 추세) **(2019년 실적 달성도)**



(단위 : 원)

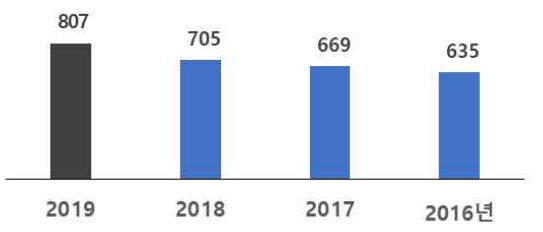
구분	2019년(A)	2018년	2017년	2016년
지원금액	106,257,810	93,694,660	86,897,350	77,188,990
2019년도 경영평가 목표	**3개년 가중치 합계(B)**	**2018년**	**2017년**	**2016년**
	88,354,333	46,847,330	26,069,205	15,437,798
목표 달성도(A/B)	120.26%			

- 2019년 취약계층 진료비 지원금액은 106백만원으로 직전 3개년도 가중치 합계 대비 120.26%를 달성함
- 전년도 94백만원 대비 13.41% 증가하며, 매년 지속적으로 증가하는 추세임

○ **취약계층 진료비 지원 인원**

[실적 추세치 및 목표 달성도]

(취약계층 진료비 지원 인원 실적 추세) **(2019년 실적 달성도)**



(단위 : 명)

구분	2019년(A)	2018년	2017년	2016년
지원인원	807	705	669	635
2019년도 경영평가 목표	**3개년 가중치 합계(B)**	**2018년**	**2017년**	**2016년**
	680.2	352.5	200.7	127.0
목표 달성도(A/B)	118.64%			

- 2019년 취약계층 진료비 지원인원은 807명으로 직전 3개년도 가중치 합계 대비 118.64%를 달성함
- 전년도 705명 대비 14.47% 증가하였으며, 매년 꾸준히 지원인원이 증가하고 있음

취약계층 진료비 지원	8-4 취약계층 진료비 지원 환류활동 적정성
	• 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 • 성과환류 활동내용의 적정성 • 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 • 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력

○ **취약계층 진료비 지원 환류활동 적정성**

(성과환류 시스템 구축 여부)

- 매월 공공보건의료사업 실적보고 및 평가지표 관리회의를 통해 사업 추진상황 점검 및 미흡 사항을 개선함
- 반기별 공공보건의료운영위원회 개최하여 사업계획안 심의와 중간평가 및 모니터링을 통해 추진실적 점검·평가 및 환류를 실시함(수정계획안 수립)

(성과환류 활동내용의 적정성)

- 취약계층 사후관리 강화(찾아가는 진료서비스, 내원환자 정신건강복지센터 의뢰 등)
- 복지기관 추가 연계 개발 필요성으로 신규 협약기관 2곳 개발(평화의 집, 전북지적발달장애인복지협회 남원시 지부)
- 취약계층 퇴원환자 연계실적 다양화(3차병원2, 병의원 7 요양시설 1 지역사회 25)

(자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동)

- 의료사회복지사업 자체평가 결과(구조평가, 과정평가, 결과평가로 구분) 환류
- 보직자 직무성과 연계로 취약계층 진료비 지원 활용(월 1회 평가 및 점검)
- 2018년도 경영평가 결과 개선 요구사항의 환류
- (취약집단에 대한 현황을 반영하여 취약집단 문제점 해결사업 추진, 저소득층 진료비 지원 후 지속적인 사후관리)

(평가 적정성 확보 노력)

- 공공보건의료운영위원회에서 공공보건의료사업계획안 심의 및 중간평가, 결과보고 및 수정 계획안 작성이 이루어짐
- 매월 평가지표 관리회의를 통하여 월별 실적 보고 및 미흡사항을 점검하였음
- 남원시 및 전라북도에 공공보건의료사업 추진관련 사업계획 변경 승인을 요청함

(전년대비 개선수준)

- 취약집단에 대한 현황분석을 토대로 장애인의 교통 취약을 반영하여 장애인 시설에 찾아가는 건강검진 서비스를 제공함
- 진료비 지원의 정보부족 현상 해소를 위해 홍보물 상시 비치, 홈페이지 정보제공, 입원생활 안내 등을 통해 진료비 지원에 대한 정보 및 지원 절차를 간소화 함

2) 우수한 점

○ **취약계층 진료비 지원을 위한 계획의 타당성**

- 취약계층 건강지원과 관련하여 외국인 근로자에 대한 통역서비스 제공 계획을(100명) 수립함

○ **취약계층 진료비 지원을 위한 수행노력의 적정성**

- 긴급의료지원 등 외부기관 저소득층 진료비 지원 사업이 대폭 향상됨(목표 80명 실적 236명)
- 외국인 통역서비스 상시 제공으로 외국인의 원활한 병원 진료에 도움(800명)

○ **취약계층 진료비 지원 환류활동 적정성**

- 취약계층 환자의뢰 및 결과회신 시스템 구축으로 적절한 시기에 환자 발굴 및 신속한 서비스 제공이 가능해짐

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **취약계층 진료비 지원을 위한 계획의 타당성**

- 상당수의 세부사업별 목표가 2018년도 목표 대비 동일하거나 낮은 수준임. 성과지표를 상향할 필요가 있음(의료사회복지 상담, 외국인 근로자 등 건강관리, 건강생활실천교육 등)

○ **취약계층 진료비 지원을 위한 수행노력의 적정성**

- 외국인 근로자 등 취약계층 건강지원사업 실적이 저조함(목표 250명, 실적 21명)