

2020

지역거점 공공병원 운영평가 결과 개별병원 보고서

PUBLIC HOSPITAL EVALUATION PROGRAMME : SURVEY REPORT

남원의료원

2020 · 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, 20개 평가분야, 51개 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 2020년 운영평가 결과

1. 평가영역별 세부결과

1.1 양질의 의료

1) 일반진료서비스

- 일반진료서비스 부문의 점수는 70점 만점 중 52.5점으로 전체 평균 44.3, 유사 규모 기관 평균 51.0점에 비해 높은 수준임
- 우수한 부분은 필요진료과 설치, 환자안전 및 감염 관리, 인증 참여, 표준진료지침 운영, 응급의료서비스임. 본 병원은 필요진료과를 적절하게 설치하여 운영 중이며 적합한 감염예방 및 관리체계를 운영하고 있음
- 지역 내 응급의료서비스를 제공할 수 있는 응급실 체계를 갖추고 있어 신속한 처치가 가능하며 중환자실과 수술실이 적절히 운영되고 있으나 유사 규모 기관 평균보다는 진료실적이 다소 낮은 편임
- 처방건당 약품목수, 투약일당 약품비가 동일규모 기관보다 낮은 편이므로 공공병원으로서 적정진료를 수행하고 있음을 알 수 있음
- 반면 필요진료과 운영의 경우 정신과 진료가 이루어지지 않고 있으며 전년대비 주사제 처방률이 다소 증가하였음
- 또한 결핵환자 진료현황의 경우 지역 내 의료서비스 제공률이 평균보다 낮고 전년대비 감소하였으므로 지속적인 모니터링과 개선 노력이 필요함

2) 환자만족도

- 환자 만족도 부문의 점수는 84.9점으로 전체평균 85.3점에 비해 낮음
 - 외래환자 만족도는 83.2점으로 전체 외래환자 만족도 평균 84.2점에 비해 낮고, 입원환자 만족도는 86.6점으로 전체 입원환자 평균 86.1점에 비해 높음
- 외래환자의 경우 ‘병원 내 환경 및 기타’가 중점개선편야로 나타났고, 입원환자의 경우 ‘병원 내 기타 서비스’와 ‘의사 진료서비스’가 중점개선편야로 나타남

1.2 공익적 보건의료서비스

1) 의료지원 체계 및 연계

- 의료지원 체계 및 연계 부문의 점수는 30점 중 30점 만점으로 전체 평균 25.4점, 비교병원 기관평균 28.1점 대비 높은 평가점수를 받음
 - 연계협력체계에서 보건의료복지통합지원센터로 통합 운영되고 있지는 않으나, 공공의료 사업팀을 구축하고 있음. 100병상당 전담인력수는 전체 평균 및 비교병원 기관평균 대비 낮은 평가를 받았으며, 체계는 전체 평균 대비 높고 비교병원 기관평균과 유사한 평가를 받음
 - 연계협력실적에서 환자연계 및 교육연계는 전체 평균 대비 높고 비교병원 기관평균과 유사한 평가를 받았으며, 서비스연계는 전체 평균 및 비교병원 기관평균 대비 높은 평가를 받음

2) 포용적 의료이용

- 포용적 의료이용 기능 부문의 점수는 20점 만점 중 17.5점으로 전체 평균 14.6점, 비교병원 기관평균 16.9점 대비 높은 평가점수를 받음
 - 포용적 의료지원 평가분야에서 포용적 의료지원 부분이 만점임. 포용적 의료이용 지원 사업은 5개 항목 수행, 간호·간병통합서비스, 호스피스완화의료서비스 제공 중임
 - 취약계층 의료지원 평가분야에서 취약계층 의료지원 부분이 전체평균 대비 높고, 비교병원 기관평균과 유사한 평가를 받음

3) 병원별 특화서비스

- 병원별 특화서비스 평가 점수는 50점 만점 중 44.7점으로 전체 평균 43.5점 대비 높고, 비교병원 기관평균 44.9점 대비 낮은 평가점수를 받음

- 건강안전망은 6.8점으로 전체 평균 및 비교병원 기관평균 대비 높고, 미충족서비스는 6.6점으로 전체 평균 대비 높고 비교병원 기관평균 대비 낮은 평가를 받음
- 사업 수행을 위한 관련 기관들과의 연계가 매우 우수하며, 성과 및 개선노력을 구체적으로 기술함. 다만, 일부 사업에서 목표치 달성을 못했는데 계획 시 달성 가능한 목표치 설정이 필요함
- 건강안전망 및 미충족서비스 사업 내용이 충실하며 성과를 내기 위해 많은 노력을 하며, 사업에 대한 평가 및 성과나 이에 근거한 향후 업무 수행 반영이 우수함

1.3 합리적 운영

1) 경영관리

- 경영관리 부분의 점수는 50점 만점 중 43.8점으로 전체 평균 39.4점, 비교병원 기관 평균 42점 대비 높은 수준임
- 경영관리에서 전반적으로 우수한 성과를 보이고 있으며, 구매관리 및 원가관리를 체계적으로 실시하고 있음
- 아쉬운 부분은 의사의 성과지표가 진료 부분으로만 구성되어 있음. 지역거점공공병원의 의사로서 교육수행, 연구실적, 공공의료사업 참여 실적 등이 성과지표로 구성되는 것이 필요함

2) 경영성과

- 경영성과 부분의 점수는 50점 만점 중 37.5점으로 전체 평균 32.9점, 비교병원 기관평균 34.0점보다 높음
- 경영성과 부분은 취약지역 의료원으로 가산점을 받아 점수 비교는 적절하지 않음. 외래환자 초진율 증감률이 지난 평가 이후 개선되지 않음
- 우수한 부분은 재무구조의 부채 증감률 부분임
- 병원의 생산성과 효율성을 증진시키기 위하여 평가 수치와 병원 내·외부적인 자료분석을 통해 병원의 취약점을 파악하고, 이를 개선하려는 노력이 필요함

1.4 책임 운영

1) 거버넌스

- 거버넌스 부분의 점수는 20점 만점 중에서 17.5점으로 전체 평균 15.3점, 비교병원 기관평균 16.9점보다 다소 높은 수준임
- 우수한 부분은 이사회를 법적 요건에 맞춰 구성하여 운영하고 있음
- 지역주민 대표 참여 위원회 또한 구성 및 운영이 적절하게 이루어지고 있었음. 지역주민 대표의 발의 안건을 통한 논의가 이루어지고 있었으며, 위원회의 결과 공유도 내부 직원들에게 이루어지고 있는 것으로 확인되어 적절한 기능을 잘 수행하고 있는 것으로 보여짐
- 고충 및 제안 부분은 특히 환자고충 제안처리 체계 운영 만족도 점수가 80.3점으로 전체평균 69.5점에 비해 높은 수준임. 직원 및 환자의 고충 및 제안 사항에 꾸준한 관심을 가지고 노력하는 것이 필요함

2) 리더십

- 리더십 부분의 점수는 30점 만점 중에서 15.0점으로 전체 평균 및 비교병원 기관평균 18.8점에 비해 다소 낮은 수준임
- 직원만족도 점수는 70.1점으로 2019년 73.9점 대비 3.8점 하락함
- 리더십만족도 점수는 68.5점으로 2019년 73.8점 대비 5.3점 하락함
- 만족도 조사 결과 세부 내용을 확인하여 직원만족도를 향상시키기 위한 노력을 해야 하고, 경영자의 리더십 강화를 위한 지속적인 노력을 해야함

3) 윤리경영

- 윤리경영 부분의 점수는 30점 만점 중에서 22.5점으로 전체 평균 21.3점에 비해 높고, 비교병원 기관평균 24.4점에 비해 낮은 수준임
- 우수한 부분은 제도개선의지 항목으로 진료비 감면 기준(15개 항목) 및 수당지급기준(10개 항목)이 표준운영지침에 근거하여 규정되어 있었음
- 공공의료기관 청렴도는 2등급으로 청렴도 결과의 세부 사항을 확인하여 자율적인 개선노력을 취하고, 공공병원으로서의 투명성과 청렴문화를 만들려는 노력이 필요함
- 부정혐의 관련한 적발 사항이 있어 부패감시 항목은 감점을 받았으며, 관련 내용은 성폭력 범죄의 처벌 등에 관한 특례법 위반 등이었음. 청렴성은 공공병원이 갖춰야 할 기본 사항이므로 자체감사 시스템 등을 통하여 지속적인 모니터링을 해야함

4) 작업환경

- 작업환경 부분의 점수는 20점 만점 중에서 13.3점으로 전체 평균 15.8점, 비교병원 기관평균 14.2점 보다 낮은 수준임
 - 우수한 부분은 법적 구성 요건에 맞춰 노사협의회를 구성하여 위원들의 과반 이상의 참여로 적극적인 운영을 하고 있었고 관련 기능도 적절한 것으로 평가되었음
 - 보건안전분야는 소방시설 점검, 소방안전교육 등이 적절히 이루어지고 있고, 보건 관련 업무를 수행하는 인력인 보건관리자가 선임되어 있어 병원의 안전 및 보건 관리를 위해 노력하고 있는 것으로 보임
 - 취약한 부분은 장애인 고용비율이 2.4%로 의무고용률 3.4%보다 낮은 수준임. 고용취약계층 근무 분야를 개발하여 직원의 다양성을 확보하고, 장애인 직원 고용비율을 높이기 위한 노력이 필요함
 - 또한 자료제출의 성실성 부분에서 지연공시 및 미공시 항목이 있었는데, 정해진 기일 내에 정확한 내용이 공시될 수 있도록 담당자의 노력이 필요함

2. 평가영역별 평가단 의견

2.1 양질의 의료

- 감염관리위원회 외부 전문가의 위원회 출석이 거의 없음
 - 위원회 운영이 효율성을 높이기 위해 참석 가능한 위원 위촉 필요(서명 자문 활용)
- 2019년 감염병 관리 교육 계획량이 2018년에 비해 1/3 수준이나, 실적은 높은 수준
 - 계획 작성 시 전년 실적을 고려하여 합리적으로 작성 필요
- CP 변이율이 0%
 - 변이 모니터링을 활성화 할 필요가 있음
- 의약품 부작용 모니터링 활동이 돋보임
- 환자안전, 표준진료지침, 감염병 관리체계가 잘 정비되어 있음
- 감염병위기대응 실제 모의훈련을 실시한 점이 돋보임

2.2 공익적 보건의료서비스

- 연계된 환자의 건강상태 및 행태에 따른 연계기관과의 지속적 정보 교류(시범)를 못하고 있음

- 실질적인 연계를 위해 정보교류까지 시행 필요
- 지역사회 보장 협의체 참여, 남원시에 국한
 - 의료원 환자의 시군 분포를 고려하여 순창, 임실, 장수군의 지역 사회 보장 협의체 참여 필요
- 연계협력 실적이 돋보임, 장애인 건강검진실적 돋보임, 퇴원계획 수립 건수가 작년에 비해 1.6배 증가 하였으나 더 활성화 될 필요가 있음

2.3 합리적 운영

- 의약품 대금 결제기간 준수 필요, 일반약품 11.5개월 소요됨
 - 관련 법령에 따라 대금결제기한이 6개월 이내에 지급될 수 있도록 개선 필요
- 운영평가를 위한 자료와 증빙서류가 적절하고 체계적으로 구성됨
- 전반적으로 운영이 합리적으로 이루어졌으며, 공동구매 등을 다수 추진하는 등 운영의 효율화를 도모함
- 성과관리의 경우 의사의 진료실적 뿐 아니라 공익성 지표를 같이 구성하여 공공기관으로서의 책무를 강화하고 운영함

2.4 책임 운영

- 위원회의 경우 30명 이상 위원이 구성되어 다수의 의견을 들을 수 있음 장점은 있으나 운영의 비효율이 될 수 있음
 - 위원의 구성 및 대표성을 고려하여 효율적인 운영 및 의견수렴이 원활히 이루어 질 수 있도록 노력이 필요함
- 노사협력의 경우 구성은 잘 되어 있으나 4회 중 3회에서 근로자 대표가 1인씩 불참
 - 근로자 의견을 듣는 중요한 회의이니 만큼 전원 참석할 수 있도록 운영이 필요함
- 운영평가를 위한 자료와 증빙서류가 적절하고, 체계적으로 운영됨
- 이사회, 운영위원회를 적절하게 구성 및 운영하고 있으며 특히, 결과의 공유와 의견 반영이 적극적으로 이루어짐
- 그 외에 윤리경영, 작업환경도 적극적으로 수행됨