

2021

지역거점 공공병원 운영평가 결과 개별병원 보고서

PUBLIC HOSPITAL EVALUATION PROGRAMME : SURVEY REPORT

남원의료원

2021 · 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 2021년 운영평가 결과

1. 평가영역별 세부결과

1.1 양질의 의료

1) 일반진료서비스

- 일반진료서비스 부문의 점수는 100점 만점 중 75.0점으로 전체 평균 63.9점, 유사규모 기관 평균 70.8점에 비해 높은 수준임
 - 환자안전 및 감염관리의 모든 항목에서 ‘상’으로 평가되었으며 격리병상운영에도 참여하고 있었음
 - 항생제 처방률과 주사제 처방률이 전년 대비 개선되었고 유사규모 기관 평균보다 낮은 수준으로 유지하고 있음
 - 처방건당 약품목수와 투약일당 약품비는 유사규모 기관과 동일하거나 조금 낮은 수준이긴 하나, 전년과 비교하여 개선될 수 있도록 기관 차원의 노력이 수반되면 좋을 것

2) 환자만족도

- 환자 만족도 부문의 점수는 83.8점으로 전체평균 85.4점에 비해 낮음
 - 외래환자 만족도는 84.7점으로 전체 외래환자 만족도 평균 84.1점에 비해 다소 높고, 입원환자 만족도는 82.9점으로 전체 입원환자 평균 86.7점에 비해 낮음
- 외래환자의 경우 ‘병원 내 환경 및 기타’가 중점개선분야로 나타났고, 입원환자의 경우 ‘병원 내 기타 서비스’와 ‘의사 진료서비스’가 중점개선분야로 나타남

1.2 공익적 보건의료서비스

1) 의료지원 체계 및 연계

- 의료지원 체계 및 연계 부문의 점수는 30점 중 30점 만점으로 전체 평균 26.7점, 비교병원 기관평균 28.1점 대비 높은 평가점수를 받음
 - 연계협력체계에서 보건의료복지통합지원센터로 통합 운영되고 있지는 않으나, 공공의료사업 팀을 구축하고 있음. 100병상당 전담인력 수 평가점수는 전체 평균 및 비교병원 기관 평균 대비 낮은 것으로 나타났음
 - 연계협력실적에서 환자연계는 전체 평균 및 비교병원 기관평균 대비 높은 평가를 받았으며, 퇴원계획과 만성질환관리는 전체 평균 및 비교병원 기관평균 대비 높은 것으로 나타났음

2) 포용적 의료이용

- 포용적 의료이용 기능 부문의 점수는 20점 만점 중 15.0점으로 전체 평균 15.3점 대비 낮고, 비교병원 기관평균 15.0점과 동일한 평가점수를 받음
 - 포용적 의료지원 평가분야에서 연명의료결정제도<시범> 제공 중이며, 의료기관윤리위원회를 운영중인 것으로 나타났음
 - 취약계층 의료지원 평가분야에서 취약계층 의료지원 부분이 전체 및 비교병원 기관평균과 유사한 평가를 받음. 의료급여환자 본인부담금 비중은 전체 평균 및 비교병원 기관평균 대비 낮은 평가점수를 받았으며, 그 외 취약계층 의료비 지원 또한 전체 평균 및 비교병원 기관평균 대비 낮은 평가점수를 받음

3) 병원별 특화서비스

- 병원별 특화서비스 평가 점수는 50점 만점 중 48.3점으로 전체 평균 43.1점 및 비교병원 기관평균 45.0점 대비 높은 평가점수를 받음
 - 건강안전망은 7.5점으로 전체 평균 및 비교병원 기관평균 대비 높고, 미충족서비스는 7.0점으로 전체 평균 및 비교병원 기관평균 대비 높은 평가를 받음
 - 장애인, 노인을 대상으로 건강안전망 사업을 수행한 점이 우수함
 - 코로나19 상황 속에서도 계획 대비 목적을 달성하기 위해 최선을 다한 것으로 판단됨
 - 지역 특성을 반영하여 다양한 취약계층 대상 사업들을 추진하고 있으며, 특히 저소득층 환자 무료 간병지원 사업은 지속적으로 확대할 필요가 있는 좋은 사업 모형이라고 판단됨
 - 지역에 필요한 심뇌혈관질환센터를 설치한 점이 우수함. 다만, 지방정부와의 협력을 통해 인력 문제에 대한 해결 노력이 필요함
 - 민간이 공급하기 어려운 다양한 사업들을 발굴하여 추진하고 있으며, 특히 코로나19 상황 속에서도 공공의료기관으로서의 역할을 잘 수행한 것으로 판단됨
 - 다만, 필수의료서비스 등을 중심으로 보다 다양한 사업을 확대할 필요가 있으며, 특히 신규 개소된 심뇌혈관질환센터를 통해 어떤 사업을 추진할 것인지 타 의료원의 사례를 참고하여 계획할 필요가 있음

1.3 합리적 운영

1) 경영관리

- 경영관리 부문의 점수는 50점 만점 중 43.8점으로 전체 평균 39.1점, 비교병원 기관 평균 42점 대비 높은 수준임
 - 경영관리의 전반적 지표에서 지속적으로 우수한 성과를 보이고 있음.
 - 구매·폐기를 진행하는 모든 의료장비에 대한 심의를 진행하고 있으며, 예방 및 활용점검을 실시하고 있음. 원내 한정된 자원에 대한 활용을 위해 노력하고 있음
 - 의사 성과지표 구성이 개선된 점이 우수함. 의사 성과지표가 진료실적 뿐 아니라 진료적 정성, 교육수행, 학술연구, 공공사업 등 지역사회 내에서 다양한 역할 수행을 유도할 수 있도록 적절하게 구성되어 있음
 - 지방자치단체의 경상운영비에 대한 지원이 부족함. 지역거점공공병원으로서 역할을 수행하기 위해 지방자치단체의 적절한 지원이 필요함
 - 생산성 부분이 취약함. 전년대 동일하게 전문의 1인당 조정환자수에서 0점을 받았음. 해당 부분에 대한 개선방안 마련이 필요함

1.4 책임 운영

1) 거버넌스

- 거버넌스 부문의 점수는 20점 만점 중에서 17.5점으로 전체 평균 16.5점, 비교병원 기관 평균 16.9점보다 다소 높은 수준임
- 우수한 부분은 4.1.1 이사회에서 「지방의료원의 설립 및 운영에 관한 법률」 제8조 4항에 따른 이사회 구성요건별 임원을 충족하고 있음
- '21년 운영평가에서는 4.1.2 위원회 평가 기준에서 지역주민 대표 참여 위원회의 구성만 조사·평가하였는데, 다양한 소속의 지역주민대표 위원으로 구성하고 있었음. 지역주민 대표 위원회를 통해 구성 위원들의 여러 의견을 청취하고 병원 운영에 적극 활용하는 노력의 지속을 요함
- 직원 고충 및 제안처리 체계 만족도 점수는 78.7점으로 전체 평균 73.6점에 비해 높은 수준임. 특히 2020년 71.0점에 비교했을 때 7.7점 개선된 것으로 분석되었음. 만족도 세부 내용을 확인하여 지속적으로 직원들의 고충 및 제안 사항을 점검하고 보완·개선하는 노력이 필요함

2) 리더십

- 리더십 부문의 점수는 30점 만점 중에서 22.5점으로 전체 평균 19.8점 및 비교병원 기관 평균 18.8점에 비해 높은 수준임
- 직원만족도 점수는 77.4점으로 전체 평균 74.5점에 비해 높은 수준이며, 특히 2020년 70.1점보다 7.3점 향상된 결과를 보임
- 마찬가지로 리더십만족도 점수는 75.7점으로 전체 평균 72.7점에 비해 높은 수준이며, 특히 2020년 68.5점보다 7.2점 향상된 결과를 보임
- 직원 및 리더십 만족도는 전년대비 전반적으로 향상된 것이 우수하며, 결과 세부 내용을 확인하여 직원만족도를 높이고 경영자의 리더십 강화를 위한 지속적인 노력을 해야함

3) 윤리경영

- 윤리경영 부문의 점수는 30점 만점 중에서 22.5점으로 전체 평균 22.3점 및 비교병원 기관 평균 22.5점과 비슷한 수준임
- 4.3.1 부패감시에서는 견책 이상 건 중 업무상 과오가 아닌 부정한 행위에 대하여 견책 이상의 징계를 받은 사항을 조사함. 남원의료원은 2020년도 부정협의 관련한 적발·징계 사항이 없었음
- 4.3.2 공공의료기관 청렴도에서는 2020년 청렴도 측정 결과 3등급으로 2점을 받음. 2019년 청렴도 등급이었던 2등급에서 한 등급 낮아진 결과로, 청렴도 결과의 세부 사항을 확인하여 자율적인 개선노력을 취하고, 공공병원으로서의 투명성과 청렴성을 향상시키려는 노력이 필요함
- 4.3.3 제도개선 의지 항목은 진료비 감면 기준(15개 항목) 및 수당지급기준(10개 항목)이 ‘지방의료원 표준운영지침’에 근거하여 규정되어 있었음

4) 작업환경

- 작업환경 부문의 점수는 20점 만점 중에서 16.7점으로 전체 평균 16.3점, 비교병원 기관 평균 16.3점과 비슷한 수준임
- 4.4.1 기회보장 평가에서 2020년 장애인 고용비율은 2.2%로 의무고용률 3.4%보다 낮은 수준이며, 특히 2019년 2.4%에 비해서도 장애인 고용 수준이 낮은 것으로 분석됨. 코로나19 상황에서 장애인 고용 비율을 늘리는 것이 쉽지는 않겠지만, 직원의 다양성 및 기회평등을 위해 고용취약계층 근무 분야를 개발하고 장애인 고용비율을 높이기 위해 노력해야 함
- 보건안전 분야에서는 보건안전체계에 대한 직원들의 만족도가 82.3점으로 전체 평균 78.7점에 비해 높은 점수를 받았고, 소방시설 점검 및 소방안전 교육 등이 적절히 이루어지고 있어 소방안전 체계가 잘 갖추어져 있었음. 또한 보건관리자 전담인력을 갖추고 있어 전반적으로 병원의 안전 및 보건 관리가 잘 이루어지고 있다고 볼 수 있음
- 4.4.4 공시에서는 ‘지역거점공공병원 알리미’에 모든 항목을 정해진 기일 안에 공시하여 만점을 받음

1.5 코로나19 대응 기여도

1) 코로나19 대응 기여도

- '21 평가결과는 정규점수 내 코로나19 대응 기여도 10.0점 포함
- 코로나19 대응 기여도 10점 만점 중 9.9점으로 전체 평균 9.3보다 높음
 - 코로나19 대응 전 기간 동안 선별진료소를 운영하고, 호흡기·발열환자의 진료 공백을 최소화하기 위하여 국민안심병원을 운영하는 등 지역 내 방역 체계 구축을 위해 노력함
 - 100명상당 코로나19 입원환자(중증환자 제외) 연인원이 전체 평균 4,029건과 유사하고, 비교병원 평균 2,500건보다 높은 수준으로, 감염병 대응 상황에서 확진자 격리 및 치료를 위해 기여함
 - 타 지역 의료원, 보건소, 생활치료센터 등으로 인력 외부 파견을 진행하면서도, 직원 대상 특별 휴가 등을 제공하며 내부인력 소진 관리를 위해 노력함

2. 평가영역별 평가단 의견

2.1 공익적 보건의료서비스

- 자체 의료비 감면 지원 금액(약35만원)이 병원 규모에 비해 작은 편임
- 지역사회협업을 통한 환자연계사업 사업목표가 5건으로 적은편이나 실적은 이를 초과한 13건을 시행함. 2021년도 사업목표수립이 상향될 필요가 있음

2.2 합리적 운영

- 3.1.3-2 구매 관리
 - 의약품 대금결제 기한이 준수되지 않아 이에 대한 검토 필요함. 일반의약품 외 경우 10개월로 법정준수기한 미준수함
- 경영관리가 전반적으로 우수하고 구매 관리 등 체계적으로 운영되고 있음