

전라북도 남원의료원 처리결과

□ 총 지적건수 : 5건

○ 완결 : 5건, 추진 중 : 0건, 검토 : 0건, 불 가 : 0건

□ 과별 처리결과

① 시정요구사항 : 0건

구 분	계	완결	추진중	검토	불가
계					
남원의료원					

② 처리요구사항 : 2건

구 분	계	완결	추진중	검토	불가
계	2	2			
남원의료원	2	2			

③ 건의사항 : 3건

구 분	계	완결	추진중	검토	불가
계	3	3			
남원의료원	3	3			

□ 지적내용

<시정 요구사항> : 0건

1. 해당없음

<처리요구사항> : 2건

1. 불친절 민원 재발 방지를 위한 개선책 수립(총무과 기획계 - 완결)
2. 청사 노후시설물 등 사전점검 및 관리를 통한 시설물 및 인명피해 사전 예방 철저(총무과 시설계 - 완결)

<건의사항> : 3건

1. 의료인력부족 해소를 위한 필수 의료진 확보 노력(총무과 총무계 - 완결)
2. 건강증진센터 수익증대를 위한 다양한 검진 프로그램 신규 발굴(건강증진센터 - 완결)
3. 간병인 보호자 없는 병동 사업 확대 운영 검토(보건의료복지통합지원실 공공의료계 - 완결)

□ 지적내용별 처리내용

【 처리요구사항 】

처리부서 : 총무과 기획계

1. 불친절 민원 재발 방지를 위한 개선책 수립

【 조치내용 - 완결 】

- 불친절 민원 재발 방지 및 불필요한 민원을 사전에 방지하고자 민원 업무처리지침을 개정하였음(2023.12.01.)
- “고객중심 경영체계 강화”라는 추진전략을 2024년도 전라북도 남원의료원 사업계획안에 반영하여 소통체계 개선
 - 진료과 간호사를 활용한 대기시간 지연에 대한 설명 강화
 - 민원 전담부서 총괄책임자 현장 배치로 내원객 소통 강화
 - 민원 접점부서 협업을 통한 신속한 민원 처리 및 환류활동 등
- 향후, 환자 및 내원객의 요구를 신속하게 반영하고, 지속적인 내원객 소통 강화로 고객만족 서비스를 제공할것음

【 처리요구사항 】

처리부서 : 총무과 시설계

2. 청사 노후시설물 등 사전점검 및 관리를 통한 시설물 및 인명피해 사전 예방 철저

【 조치내용 - 완결 】

- 2023년 12월 현재 안전·보건, 기계·설비, 시설물 등 분야별로 안전경영 활동을 추진하고 있음

< 2023년 주요 활동 >

(2023. 12. 현재)

구분	활동실적
안전·보건 분야	○ 보호구 지급, 작업환경 측정, 특수건강검진, 산업안전보건 교육, 소방 교육 및 훈련, 재난 훈련 등
기계·설비 분야	○ 전기, 설비, 의료가스, 보일러, 승강기, 소방시설 등 일일점검
시설물 분야	○ 보안 일일점검, 시설물 정기점검, 건축물 정기점검 등

- 「지방공공기관 안전보건관리 가이드라인」을 준수하여 2024년도 전라북도 남원의료원 안전기본 계획 수립(2023.11.29.)
 - 원내 화재대응 소방안전체계 강화
 - 지역사회 다수사상자 발생 대비 재난안전 강화
 - 재난 예방을 위한 시설물 자체 점검 강화 등
- 향후, 지속적인 안전 활동 강화를 통해 직원과 의료원을 이용하는 내원객의 안전사고를 사전에 예방해 나가겠음

【 건의사항 】

처리부서 : 총무과 총무계

1. 의료인력부족 해소를 위한 필수 의료진 확보 노력

【 조치내용 - 완결 】

- 의사직은 2023년 12월 현재 정원 37명 대비 현원 34명(공중보건의 포함)으로 3명이 부족한 상황임

< 의사직 현황 >

(2023. 12. 현재, 단위 : 명)

구분	정원(A)	현원(B)			증감(B-A)
		계	봉직의	공보의	
의사직	37	34	29	5	△3

- 전라북도 공공의료 발전을 위한 업무협약 추진사업으로 국립중앙의료원 의사 순회진료 실시
 - 확보인력 : 안과 1명, 감염내과 5명(월 로테이션)
 - 진료시간 : 주 1회(4시간)
 - 진료개시 : 안과(2024.01.02.~), 감염내과(2024.02.01.~)
- 향후, 지역거점공공병원 파견의료인력 인건비 지원사업 추진을 통해 필수진료과 우수인력 안정적 확보로 의료경쟁력을 강화해 나가겠음

【 건의사항 】

처리부서 : 건강증진센터

2. 건강증진센터 수익증대를 위한 다양한 검진 프로그램 신규 발굴

【 조치내용 - 완결 】

- “건강증진센터 운영 활성화”라는 추진전략을 2024년도 전라북도
남원의료원 사업계획안에 반영
 - 건강상담 및 사후관리 서비스 제공을 위해 검진 코디네이터 운영
 - 문진시스템 자동화로 스마트 건강증진센터 운영
 - 이·통장 협의회 등을 통한 건강검진 홍보활동 강화
 - 장애친화 건강검진기관 운영 등
- 향후, 만성질환 건강검진, 외국인 계절근로자 마약검사, 재가
장애인 복지프로그램 지원 무료 건강검진 등 신규 검진프로
그램을 활성화하여, 건강검진 수익 증대 및 이용고객 만족도
가 향상될 수 있도록 노력하겠음

【 건의사항 】

처리부서 : 보건의료복지통합지원실 공공의료계

3. 간병인 보호자 없는 병동 사업 확대 운영 검토

【 조치내용 - 완결 】

- 전북형 보호자 없는 안심병원은 2023년 12월 현재 20병상을 운영하고 있음

< 운영 현황 >

(2023. 12. 현재, 단위 : 병상)

구분	합계	남성	여성
운영병상	20(4실)	10(2실)	10(2실)

- 취약계층 간병비 부담 해소 및 지원 확대를 위해 전북형 보호자 없는 안심병원 확대 운영
 - ('23년) 20병상, 4실 → ('24년) 25병상, 5실
- 향후, 환자 및 보호자 모니터링을 통한 개선활동 추진으로 돌봄서비스 질을 향상시키겠음