

정책-보건의료-2016

2016

지역거점 공공병원 운영평가 결과 개별병원 보고서

PUBLIC HOSPITAL EVALUATION PROGRAMME : SURVEY REPORT

공주의료원

2016 · 11

보 건 복 지 부
국 립 중 앙 의 료 원

제1장 개별병원 보고서의 목적 및 활용

1. 개별병원 보고서 목적

- 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 총 80개 운영평가 기준과 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

2. 개별병원 보고서의 활용

- 운영평가 결과에서 나타난 우수한 부분은 유지 강화시켜야 할 것임. 아울러 취약한 부분에 대해서는 구체적인 분석을 통해 개선해야 할 문제점을 선별하고 개선계획서를 수립함에 있어서 기초자료로 활용 가능함

제2장 2016년 운영평가 결과

1. 평가영역별 세부결과

1.1 양질의 의료

1) 안전과 질 향상

- 안전과 질 향상은 환자안전관리 및 질 향상, 감염관리체계, 감염발생 감시프로그램, 의약품 부작용 모니터링, 지표관리체계, 환자안전 지표관리, 감염지표관리로 7개 기준으로 평가하였음
- 안전과 질 향상 부문의 점수는 50.0점으로 평가대상기관의 평균 92.1점에 비해 매우 낮음
 - 감염관리체계, 감염발생 감시프로그램은 양호함
 - 환자안전관리 질 향상 기준에서 환자안전 보고체계 운영, 환자안전사고 분석 및 관리, 임상 교육 참여 실적과, 의약품 부작용 보고현황 영역은 개선 노력이 필요함
 - 환자안전 지표관리에서는 환자확인, 의사소통에 대해 개선이 필요하며, 감염 지표관리에서는 손위생 수행, 카테터 관련 혈류, 카테터 관련 요로, 인공호흡기 관련 폐렴지표 영역은 개선 노력이 필요함
 - 시범지표인 환자안전위원회 설치 및 운영, 환자안전 전담인력 배치 조사항목 개선이 필요하며, 의료기관 차원의 지표관리, 지표관리 성과 결과보고 및 공유에 대해서도 개선이 필요함

2) 진료 적정성

- 진료 적정성 부문의 점수는 25점으로 전체평균 45점에 비해 낮은 수준임
 - 우수한 부분은 중증도 고려한 건강보험/의료급여 환자의 적정 재원일수, 급성상기도감염 항생제처방률(개선율)임. 본 병원은 건강보험 및 의료급여 환자 모두에서 중증도 높은 진료를 수행하면서 적정 재원일수를 유지하는 것으로 나타나 모범적인 행태를 보임. 급성상기도감염항생제처방률은 23.2%로 동급민간병원 수준인 40%보다 낮고 개선율 또한 높음
 - 취약한 부분은 표준진료지침관리/적용체계, 주사제처방률, 처방건당약품목수, 투약일당약품비임. CP 교육이수, CP 개발연구 참여, 보유 CP 부족으로 표준진료지침관리체계가점을 부여하지 못하였으므로, 병원 내부적인 CP 개발 인력 지원 및 보급CP/타병원 CP의 원내 적용 노력이 요구됨. 또한 주사제처방률, 처방건당약품목수, 투약일당약품비가 동급병원보다 높아 지속적인 모니터링이 요구됨

3) 환자만족도

- 환자 만족도 부문의 점수는 83.2점으로 전체평균 85.9점에 비해 낮음
 - 외래환자 만족도는 80.5점으로 전체 외래환자 만족도 평균 85.3점에 비해 낮고, 입원환자 만족도는 85.8점으로 전체 입원환자 평균 86.5점에 비해 근소하게 낮음
- 외래환자의 경우 ‘병원 내 환경 및 기타’가 중점개선분야로 나타났고, 입원환자의 경우 ‘병원환경’이 중점개선분야로 나타났음

1.2공익적 보건의료서비스

1) 공공보건의료사업 지원체계

- 공공보건의료사업 지원체계 부문의 점수는 10점 만점 중 7.5점으로 전체 평균 8.5점, 유사 규모 기관 평균 8.3점에 비해 낮은 편임
 - 공공보건의료사업팀 구성, 지역보건복지 전달체계 기여 항목에서는 전체 평균보다 높은 평가점수를 받았으며, 100명상당 전담인력수, 공공보건의료사업비 비중이 타 기관에 비해 낮게 평가됨

2) 의료안전망 기능

- 의료안전망 기능 부문의 점수는 30점 만점 중 25.0점으로 전체 평균 및 유사 규모 기관 평균 23.9점에 비해 높은 편임
 - 우수한 부분은 의료취약계층 의료지원상담, 지역사회 자원연계, 의료급여환자 본인부담금 비중(입원), 그 외 취약계층 건강지원은 타 기관에 비해 높은 점수를 받음
 - 취약한 부분으로 취약계층 지원시설&서비스, 의료급여환자 진료실적, 의료급여환자 본인부담금 비중(외래)는 평균점수에 비해 낮게 평가됨

3) 미충족 필수의료

- 미충족 필수의료 부문의 점수는 30점 만점 중 21.3점으로 전체 평균 22.7점, 유사 규모 기관 평균 22.4점에 비해 낮게 평가됨
 - 취약한 부분은 필요진료과 운영, 필요진료시설 운영, 감염병 대응체계, 지역사회 보건교육(보건인력) 영역에서 전체 평균점수에 비해 다소 미흡한 것으로 평가되었음

4) 병원별 특화서비스

- 병원별 특화서비스 부문의 점수는 30점 만점 중 24.2점으로 전체 평균 20.8점, 유사 규모 기관 평균 18.9점에 비해 우수한 것으로 평가됨

1.3 합리적 운영

1) 경영혁신

- 경영혁신 부문의 점수는 91.7점으로 전체 평균 85.6점 대비 높은 수준임
 - 경영혁신 리더십은 평균 5.1점으로 전체 평균 5.1점과 동일함
 - 공주의료원의 경우 불합리한 단체협약 사항(총 20건)중 1건의 불합리한 협약 사항이 있으며, 진료비 감면 기준(총 20건)을 모두 준수하고 있음

2) 경영성과

- 경영성과 부문의 점수는 작년보다 크게 상승한 62.5점으로 전체 평균 54.6점 대비 높은 수

준임. 메르스 기간 동안의 손실이 보정되었음

- 작년보다 점수가 크게 상승함. 우수한 부분은 기관 경영수지와 인력 경영수지임. 의료수지 비율이 87.0%로 전체 평균 84.1%보다 높음. 의료수익 대비 인건비율이 59.2%로 전체 평균 67.1%보다 매우 낮음
- 취약한 부분은 병상활용도와 효율성과 재무구조임. 병상이용률이 76.4%로 전체 평균 85.4%보다 낮음. 총자본회전율이 60.6%로 전체 평균 80.9%보다 낮음. 고정장기적합률이 95.5%로 전체 평균 86.0%보다 높음

1.4 책임 경영

1) 거버넌스

- 거버넌스 부분의 점수는 10점 만점 중에서 8.8점으로 전체 평균 7.8점에 비해 높음
- 우수한 부분은 이사회 및 위원회 운영임. 공주의료원은 개정된 법률에 맞게 이사회를 재구성하여 운영하고 있음. 지역주민대표 참여위원회를 구성하고 활발히 운영하고 있음

2) 병원 관리

- 병원관리 부분의 점수는 50점 만점 중에서 41.7점으로 전체 평균 39.9점에 비해 높은 수준임
- 우수한 부분은 교육관리, 성과관리, 구매관리를 체계적으로 운영하고 있음. 직원만족도 및 리더십만족도가 평균대비 높으며, 전년대비 점수 증가폭이 높음

3) 윤리경영

- 작업환경 부분의 점수는 25점 만점 중에서 18.8점으로 전체 평균 21.4점에 비해 낮음
- 우수한 부분은 내부고발 시스템을 구축하였고, 2015년도 부정부패와 관련하여 처벌된 사항이 없음
- 취약한 부분은 공공의료기관 청렴도 조사 결과 전체 5등급 중 3등급을 획득함. 국민권익위원회에서 수행하는 공공의료기관 청렴도 조사 결과를 향상시킬 수 있는 노력이 필요함

4) 작업환경

- 작업환경 부분의 점수는 15점 만점 중에서 13.8점으로 전체 평균 11.8점에 비해 매우 높음

6 2016년 지역거점 공공병원 운영평가 결과 개별병원 보고서

수준임

- 우수한 부분은 장애인 고용 비율, 노사협의회, 보건안전체계가 모두 우수하게 운영되고 있음

2. 평가영역별 평가단 의견

2.1 양질의 의료

- 환자안전관리 및 질향상 : 환자안전관리 관련 정확한 지침 미흡, 안전사고보고체계에 따른 보고와 성과관리가 미흡함
 - 환자안전관리 체계 및 지침의 재정립이 필요, 근접오류 보고 활성화를 위한 이벤트 및 문화 형성. 전담자의 전담 교육을 위한 적극적인 지원. 직원, 환자(보호자) 교육 매뉴얼 개발
- 의약품부작용 모니터링 : 의약품부작용 보고 건수가 미비함
 - 의약품 부작용 보고 활성화, 모니터링 및 직원과 공유 활성화 방안 마련 필요
- 지표관리
 - 일부 지표의 결과 중 분기별 보고가 없는 상태(1,2분기)임
 - 한 부서만 움직이는 지표가 아니라 관련부서와 협의하여 개선, 병원차원의 성과로 관리되어야 함. 개선을 위한 TF팀의 탄력적인 운영이 필요
- 안전한 병원을 만들기 위해 환자 안전의 중요성을 직원이 인식하고 안전보고 활성화 및 보고 문화 형성이 선수되어야 하며, 지표관리에 있어서도 결과보고로 끝나는 것이 아니라 지속적인 모니터링과 개선의 지속적 노력이 필요하리라 사료됨

2.2 공익적 보건의료서비스

- 공공보건사업계가 전담조직으로 구성되어 있으나 원무과 내에 속해 있고, 사업별 예산을 구분할 수 있으나 별도의 예산/결산 항목으로 파악되지 않음
 - 공공보건의료사업은 전 조직적 활동으로 수행되어야 할 성격이므로, 조직 구조 및 예산 체계 내에서 활동을 계획/추진할 수 있도록 담당 부서가 자체 관리할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있음. 지역의 특성을 반영하여 교도소, 북한이탈주민 등 취약집단에 대해서도 MOU를 체결하여 건강관리를 수행하고 있음
- 지역 내 연계협력을 위한 MOU가 비교적 구체적인 목적을 갖고 수립되어 협력 당사자 간 역할 등 확인이 용이함
 - 역할 분담, 공동 성과 공유 등 실질적인 연계 성과를 구현하기 위한 연계협력 지속 및 서비스 영역 확대를 독려함
- MERS 유행을 계기로 MERS에 대한 대응 준비를 하고 모의 훈련을 실시하였음

- 향후 감염병 대응을 위한 계획을 갖고 지속적으로 대응 체계를 운영하기를 독려함
- 고혈압 및 당뇨 환자 교육 등과 주기적 모니터링을 일정 수준 수행하고 있음. 환자의뢰체계는 보건소로부터 당뇨환자의 안과검진을 위해 의뢰 받고 다시 안과로 재의뢰한 후 회신을 받는 형태임
- 의뢰 받고 한 환자에 대한 회신 제공 및 수령을 관리하면 더 바람직할 것으로 보임.
- 감염병 표본 감시기관으로 지정되어 있으나 사업수행실적이 부재함
- 공공보건의료사업에 수행을 위한 조직적 구조는 갖추고 있으나 조직 전체 차원의 전략 계획 속에서 공공보건의료사업의 역할이 설정되는 등 체계적으로 운영되는 것으로 보이지 않음
- 협력 당사자 간 비교적 명료한 역할을 설정하고, 지역 내 가용한 자원을 활용한 연계를 수행하는 등 지역사회 연계협력 활동에서의 장점을 살려 협력 내용을 확대하면 더 바람직할 것임

2.3 책임 경영

- 의약품 구매관리부분에서 성분별 입찰은 시행하고 있으나 많은 품목이 사실상 지정되어 있음
- 성분별 입찰 취지에 맞게 품목 지정을 지양하고 경합 품목을 늘려야 할 것임
- 정규 규정이 아닌 내부 지침 등에 의해 운영되는(장비심의위원회 등)부분이 있음
- 중요 지침 등은 정규 규정화해야 할 것임
- 책임경영 대부분에서 적정하게 운영되고 있으나, 체계적인 운영에 아쉬운 점이 있음

2.4 총평

- 전반적으로 합리적이고 적정하게 운영되고 있으나, 운영의 체계성은 부족함
- 중요 지침의 공식화 등 운영의 체계화가 필요함
- 환자안전 및 질 향상과 관련된 지침, 보고, 모니터링 및 평가가 미흡함. 또한 CP 개발을 위한 기본 자료는 확보하였으나 기 개발 CP의 적용 또는 신규 CP 개발은 부재함
- 환자안전의 중요성에 대한 조직원의 인식 개선, 개인이 아닌 조직 전체의 책임이라는 인식 독려 등 환자안전 문화형성을 위한 활동이 필요함. 이를 위해 현재의 문제를 확인하기 위한 모니터링 및 평가가 필요함. 또한 변이 감소, 진료결과 개선에 필요한 진료과정을

- 확인 및 발견하고 이를 향상시킬 수 있는 CP 개발 또는 적용이 필요함
- 공공보건의료사업이 계획적이기보다는 산발적으로 운영되는 것으로 보임. 그러나 협력 당사자 간 비교적 명료한 역할을 설정하는 등 지역사회 연계협력 활동에서의 장점이 있음.
 - 조직 전체 차원의 전략 계획 속에서 공공보건의료사업의 역할이 설정되는 등 체계적 활동 수행이 필요함
- 운영평가 증빙자료 준비 시 증빙할 내용을 쉽게 소명할 수 있도록 마련되면 더 좋을 것임