

2018

지역거점 공공병원 운영평가 결과 개별병원 보고서

PUBLIC HOSPITAL EVALUATION PROGRAMME : SURVEY REPORT

공주의료원

2018 · 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, 25개 평가분야, 62개 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 2018년 운영평가 결과

1. 평가영역별 세부결과

1.1 양질의 의료

1) 일반진료서비스

- 일반진료서비스 부문의 점수는 70점 만점 중 46.7점으로 전체 평균 42.2점, 유사 규모 기관¹⁾ 평균 42.5점에 비해 높은 수준임.
- 우수한 부분은 환자안전 및 감염관리, 의료서비스 제공률, 의료서비스 포괄성, 만성질환 관리임, 본 병원은 적합한 감염예방 및 관리체계를 운영하고 있음. 또한, 전년 대비 의료서비스 제공률이 개선되어 지역 내 필수진료과목 적정 의료서비스를 제공하였으며, 포괄적 의료서비스 제공률도 전년 대비 개선되어 모범적인 행태를 보임. 병원을 내원하는 고위험 고혈압·당뇨환자를 대상으로 적합한 관리체계를 갖추어 적정 진료를 수행 중임.
- 반면, 필요진료과목 설치가 미흡하고, 병원 규모 대비 분만실·신생아실·중환자실·수술실 운영이 이루어지고 있지 않아 집중 치료가 어려운 것으로 나타남. 표준진료지침을 개발하고 적용하기 위해 구성 및 적용 과정에 대해 적절하게 수행하고 있으나 인력 부재 및 참여 의료진에 대한 보상의 부족으로 개선 활동이 요구 됨. 단일 CP 보다는 유형별 CP 분류를 통해 변이를 최소화하고 적절한 모니터링을 통한 질 관리 개선이 필요함. 항생제 및 주사제 사용, 약품목수 및 약제비용도 유사병원 평균보다 취약하게 나타나 세밀한 모니터링과 개선이 필요할 것으로 보임. 만성폐쇄성폐질환과 천식 진료의

1) 요양기관 종별 및 병상규모로 구분

- 1그룹: 300병상 이상 종합병원 [7개소], 2그룹: 300병상 미만 종합병원 [25개소], 3그룹: 병원 [7개소]

적정성 평가 점수가 유사병원 평균보다 낮아 진료 영역의 질적 수준 향상을 위한 개선 활동이 필요함.

2) 환자만족도

- 환자 만족도 부분의 점수는 88.8점으로 전체평균 87.3점에 비해 높음
 - 외래환자 만족도는 88.5점으로 전체 외래환자 만족도 평균 86.5점에 비해 높고, 입원환자 만족도는 89.1점으로 전체 입원환자 평균 88.0점에 비해 높음
- 외래환자의 경우 ‘의사 진료서비스’가 중점개선분야로 나타났고, 입원환자의 경우 ‘간호사 서비스’가 중점개선분야로 나타났음

1.2 공익적 보건의료서비스

1) 공공보건의료 지원체계

- 공공보건의료 지원체계 부분의 점수는 15점 만점 중 12.2점으로 전체 평균 12.4점, 유사 규모 기관 평균 12.5점에 비해 낮은 편임
 - 지역보건복지 전달체계 기여, 정부정책 사업 참여, 간호·간병통합서비스, 지역사회 보건교육은 우수하나, 호스피스완화의료서비스에서 전체 평균보다 낮은 점수를 받음. 시범지표이나, 제1차 공공보건의료 기본계획과 연계성을 고려한 보건의료복지 통합지원센터<시범>는 미구성 되어 평균대비 낮게 평가됨

2) 의료안전망 기능

- 의료안전망 기능 부분의 점수는 25점 만점 중 20.8점으로 전체 평균 19.7점, 유사규모 기관 평균 19.9점에 비해 높은 평가점수를 받음
 - 우수한 부분은 취약계층 지원시설&서비스, 취약계층 의료지원 상담, 지역사회 자원연계, 의료급여환자 진료실적, 의료급여환자 의료비 부담(입원), 그 외 취약계층 의료비 지원(입원)은 전체 평균, 유사규모 기관 평균보다 높은 점수를 받음
 - 취약한 부분으로 의료급여환자 의료비 부담(외래), 그 외 취약계층 의료비 지원(외래)은 전체 평균, 유사규모 기관 평균 대비 낮은 평가점수를 받음

3) 병원별 특화서비스

- 병원별 특화서비스 평가 점수는 60점 만점 중 54.7점으로 전체 평균 50.5점, 유사규모 기관 평균 51.3점에 비해 높게 평가됨
 - 건강안전망 사업의 중간 및 종합평가를 하기 위한 근거를 제시할 수 있는 설문조사결과 등이 필요함
 - 건강안전망 사업의 필요성 작성 시 지역사회 통계 및 진단 결과를 근거로 작성해야함
 - 전반적으로 증빙자료가 충실하나 미달성분 목표치 조정이 필요함
 - 전반적으로 기관의 설립목적에 맞게 사업계획이 구성되고, 공공보건의료기본 계획과 연계하여 공공보건의료 계획이 수립 운영되어 비교적 높은 긍정적 평가를 할 수 있음
 - 수행과 관련하여 구조-과정-결과의 내용이 체계적으로 구성되었으며, 사업목표를 제시함에 있어서도 체계적이고 계량화된 목표치를 설정하여 사업을 적절하게 수행하였음.

1.3 합리적 운영

1) 경영관리

- 경영관리 부문의 점수는 40점 만점 중 35.0점으로 전체 평균 33.7점, 유사규모 기관 평균 34.0점 대비 높은 수준임
 - 우수한 부분은 성과관리, 구매관리가 체계적으로 이루어지고 있음
 - 아쉬운 부분은 시범항목이기는 하나 원가관리에서 원가분석을 연도별로 실시하고 있음. 적어도 분기별로 실시하여 병원 운영에 활용하시기를 권고함

2) 경영성과

- 경영성과 부문의 점수는 60점 만점 중 52.5점으로 전체 평균 42.7점, 유사 규모 기관 평균 43.8점에 비해 가장 높음
 - 대부분의 항목에서 전체 평균보다 높은 점수를 받아 전반적으로 우수함
 - 다만, 전체 13개 항목 중 직원 1인당 관리비에서 0점을 받았음

1.4 책임 운영

1) 거버넌스

- 거버넌스 부문의 점수는 10점 만점 중에서 8.8점으로 전체 평균 8.2점, 유사규모 기관평균 8.5점에 비해 높은 수준임
 - 우수한 부분은 이사회 및 위원회 운영임. 공주의료원은 개정된 법률에 맞게 이사회를 재구성하여 운영하고 있음. 지역주민대표 참여위원회를 구성하고 활발히 운영하고 있고, 참석률도 우수함
 - 아쉬운 부분은 직원 고충 및 제안처리 체계 운영 만족도 점수가 71.6점으로 평균 73.5점에 비해 낮음. 세부 내용을 확인하여 개선을 위한 노력이 필요함

2) 리더십

- 리더십 부문의 점수는 50점 만점 중에서 33.5점으로 전체 평균 37.3점, 유사규모 기관평균 37.6점에 비해 낮은 수준임
 - 경영혁신 리더십은 6점 만점 중 4.7점으로 전체 평균 4.9점, 유사규모 기관 평균 4.9점보다 낮은 점수를 받음
 - 미흡한 부분은 직원만족도 점수가 72.8점으로 전체평균 74.2점 보다 낮고, 리더십만족도 점수 또한 68.7점으로 전체평균 71.8점보다 낮은 수준임. 내부고객 만족도 향상을 위해서 문제점을 파악하여 개선하기 위한 노력이 필요함

3) 윤리경영

- 윤리경영 부문의 점수는 25점 만점 중에서 18.8점으로 전체 평균 16.3점, 유사규모 기관평균 16.5점에 비해 높음
 - 우수한 부분은 2017년도 부정부패와 관련하여 처벌된 사항이 없음
 - 취약한 부분은 공공의료기관 청렴도 조사 결과 전체 5등급 중 2등급을 획득함. 국민권익위원회에서 수행하는 공공의료기관 청렴도 조사 결과를 향상시킬 수 있는 노력이 필요함
 - 제도개선여의의 경우 6점 만점 중 5.8점으로 전체 평균 5.4점 보다 높은 점수를 받음. 불합리한 단체협약 사항(20개 항목) 중 2개의 불합리한 협약 사항이 있으며, 진료비 감면 기준(20개 항목) 중 미준수 항목과 수당지급기준(10개 항목)중 미준수 항목은 없음

4) 작업환경

- 작업환경 부분의 점수는 15점 만점 중에서 11.3점으로 전체 평균 11.5점, 유사규모 기관평균 11.3점과 비슷한 수준임
 - 취약한 부분은 장애인 고용 비율임. 공주의료원의 장애인 고용비율은 2.3%로 법정 기준 3.2%에 부족한 수준임. 병원 특성상 장애인 직원의 업무 분야가 다양하지는 않지만 다른 지역거점공공병원에 비해서도 매우 낮기 때문에 장애인직원 채용을 위한 지속적인 노력이 아쉬운 부분은 공시부분임. 공시 자료를 기한 내에 제출할 수 있도록 노력이 필요함.

2. 평가영역별 평가단 의견

2.1 양질의 의료

- 1.1.8 표준진료지침 운영 : CP전담인력 부재, CP개발 및 적용에 따른 직원 인센티브 제도 없음, 유형별 CP목록 및 모니터링 결과 없음
 - CP 전담인력 배치 필요
 - CP 개발 및 적용과 연계한 직원 인센티브 부여 제도 필요
 - 유형별 CP 개발 필요(성인VS소아 등)
- 1.1.5 공중보건위기대응 : 감염병 위기대응 매뉴얼
 - 국가입원치료병상 운영 규정 제10조에 따른 1-10항이 모두 매뉴얼에 존재해야함(2019년도 평가시)
- 1.1.15 만성질환관리 : 추구관리환자 비율
 - 추구관리 환자비율 증가 요구
- 환자안전과 감염관리, 의약품 모니터링 체계가 구축되어 있음
- 감염병 표본 감시기관으로 별도의 시설을 마련하고 있으나 인력사정으로 인해 현재 운영하지 않고 있는 상황임
- 표준진료지침 전담인력, 인센티브제도 적용을 통해 표준진료지침의 개발과 적용의 활성화도모 필요

2.2 공익적 보건의료서비스

- 2.1 공공보건의료 지원체계 : 호스피스 완화의료서비스 제공하지 않음
 - 향후 호스피스 완화의료서비스 제공 검토(수익이 나지 않는 영역의 서비스, 2016년도 기준 15개 의료원 서비스 제공)
- 2.1.1 보건의료복지통합지원센터 구성
 - 공공보건사업팀, 사회사업실 등을 보건의료복지통합지원센터로 통합 운영 필요
- 지역 내 연계협력체계구축, 간호간병통합서비스 제공, 보건지식의 지역사회 확산을 위한 노력을 하고 있음
- 지역의 취약계층의 특징, 크기 등을 파악한 자료를 근거로 취약계층 대상 파악하여, 이에 맞는 미충족의료서비스 제공 필요
- 차상위계층이나 저소득노인 등 진료비 지원의 확대 필요

2.3 합리적 운영

- 성과관리 : 의료수익=발생액을 기준으로 집계, 평가기준의 모호성(2008년 수립)
 - 성과기준의 확대 도입 : 삭감·조정액, 실폐관수가 도입 ~ CP개발, LOS
 - 내과/외과계 기준, 성과급 기준 - 변화되는 환경요인 반영 필요
 - 시범 성과지표 도입 노력
- 구매관리 : 충청남도 4개 의료원 중 일부 참여
 - 규모의 경제 효과 확보를 위한 참여 의료원 및 구매품목 확대
- 의료장비 심의위원회 운영 : 구매 승인 예산 절감액 사용 ~ 2차 승인 요청
 - 1차 승인요청 시 예비 품목을 포함한 일괄 승인 요청 필요성 검토
- 의료장비 관리 : 비급여 장비 활용도 분석 ~ 간접조사
 - 연 1회 재물조사 또는 항목별 진료수익 현황과 연계하는 방법 강구
- 원가관리 : 과별 및 의사별 원가관리 ~ 수익과 비용 ~ 배부 기준의 모호성
 - 총무과 뿐 아니라, 전산 및 원무 담당자의 적극적 연구와 개발 노력을 통한 명확한 기준설정, 원내 의사소통 기능 확대
- 지자체 및 보건복지부가 규정하고 있는 기준과 합리적 운영을 위한 지침을 잘 준수하고 있으나, 의료원의 경영현황과 생산성 증대를 위한 의료원장에게 적절한 범위 내에서 권한을 위양하는 정책적 지원도 함께 고려되면 더욱 바람직할 것으로 사료됨

2.4 책임 운영

- 위원회 위원수 : 27명
 - 위원회 설치 목적과 부합하는 차원에서 다양한 분야의 지역주민을 참여시키려는 차원에서 위원 수가 확대된 것으로 차기에는 권고안 대로 구성하는 것이 바람직함
- 주민대표 안건발의
 - 시범지표이지만, 정규화 되면서 강화될 가능성이 있으므로, 회의 과정과 관련하여 회의록 작성 뿐 아니라 전기 회의록 검토 절차를 통해 발의된 안건의 확인과 처리절차도 기록으로 남기는 방식으로 개선이 필요함
- 노사협의회 기능의 적절성
 - '생산성 향상 등 병원경영 상황 논의' 내용이 미약한 바, 정확한 경영 정보의 제공과 환경 변화 추세 등을 기준으로 관리부서가 좀 더 주도적인 협의회 운영방안의 강구가 요구됨.

2.5 총평

- 지자체 및 보건복지부가 규정하고 있는 기준과 합리적 운영을 위한 지침을 잘 준수하고 있으나, 의료원의 경영현황과 생산성 증대를 위한 의료원장에게 적절한 범위 내에서 권한을 위양하는 정책적 지원도 함께 고려되면 더욱 바람직할 것으로 사료됨
- 표준진료지침 전담인력, 인센티브 제도 적용을 통해 표준진료지침의 개발과 적용의 활성화도 필요
- 지역의 취약계층의 특징을 고려한 미충족의료서비스 제공을 위한 노력 필요

2.6 원장면접평가 평가위원 의견

- 공주의료원 이전으로 인해 어려운 여건 하에서도 환자진료 실적이 빠르게 회복되었고 경영지표도 양호한 상태임
 - 다만, 양질의 의료 부분의 지표 개선을 위한 노력이 강화될 필요가 있다고 생각함
- 공공의료 개념과 기능에 대한 이해 부족, 경영개선 노력과 성과 보임.
- 현재 상당한 수준으로 지역병원 모습을 회복하셨다고 생각되나 지역내 사각지역을 충분히 케어하는 정책과 사업개발이 이루어지면 좋겠음