

공주의료원장

과 제

- ① 신뢰받는 의료원상 정립
- ② 공공의료 서비스 개선

과 제 설 명 서

신뢰받는 의료원상 정립

기관명: 충청남도공주의료원 **직위:** 원장 **성명:** 유 상 주

필요성 (사업목표) 병원의 경쟁력향상과 대외 신임도 제고를 위하여 합리적 보상 및 각종평가를 통하여 이미지 개선 통하여 신뢰받는 의료원상 정립 추진

	성 과 지 표 명 (측정방법 포함)	목표점	가중치
성과지표	I-1. 간호인력 수급 개선	100%	12
	I-2. 청렴도 평가	2등급	12
	I-3. 의료원 이용자 만족도	90점	12
	I-4. 의료원 홍보실적	50회	12
	I-5. 보건복지부 운영평가 결과	80점	12

실행계획 (추진일정 및 자원)	I-1. 간호인력 수급 개선		
		① 간호대학 방문, 취업설명회 등 행사참여와 현장실습 실시	
		② 간호사 처우개선 및 근무환경 개선으로 간호인력 확보에 중점	
	I-2. 청렴도 평가		
		① 부패없고 청렴한 문화 생활화로 병원내 청렴문화 강화 (청렴도 평가 점수상향)	
		② 청렴도 측정결과 공개 및 교육실시	
		③ 청렴문화 확산을 위한 캠페인실시	
	I-3. 의료원 이용자 만족도 평가		
		① 고객에게 다가가는 힐링서비스 제공 (갤러리, 음악회, 영화상영 등)	
		② 봉사단체와 연계한 고객 안내서비스 제공	
	I-4. 의료원 홍보실적		
		① 우수활동에 대하여 홈페이지 및 신문기사, 소식지 발행	
		② 보건진료소 방문 병원 홍보	
	I-5. 보건복지부 운영평가 결과		
		① 직원 및 리더십 만족도 개선	
	② 공공보건사업 지원체계강화 및 공공사업확대 추진 (한방진료과 운영)		
	③ 운영평가 사전준비 계획 및 자체평가 시행		

관련법규 (조례,규칙) 지방의료원 설립 및 운영에 관한 법률 및 조례

과제 추진에 따른 道 협력부서 및 유관기관(부서명) 충남도청 보건정책과

기타사항

- 코로나19 감염병 창궐에 따라 전담병원 지정 및 병동 환자소개등 비상운영체제로 전환 후 모든 출입문 통제 및 선별진료 실시에 따른 내원객 불편 증가로 이용만족도 저하 예상
- 모든 공공의료사업 축소 및 이에 따른 홍보 실적 감소 불가피

성과 지표 정의서

과제명	신뢰받는 의료원상 정립(공통과제)											
과제추진의 필요성	적극적인 간호인력 총원으로 병상가동율 및 시설활용도 향상으로 의료서비스 질 향상											
성과지표명	간호인력 수급 개선											
성과지표 정의 및 세부설명	간호인력 총원 및 근로조건 개선을 통한 이직률 감소로 의료서비스 질 향상											
2020년 목표값	평균 간호인력 정원(174명)대비 100%이상 확보						가 중 치		12			
지표산식	현원/정원×100(%)											
목표설정기준 (Y : 당해년도)	구 분		전년도실적			실적 산출근거			추진부서		총무과 간호부	
	2017년(Y-3)		71%			평균 간호인력						
	2018년(Y-2)		78%			평균 간호인력			도 관련부서		보건정책과	
	2019년(Y-1)		94%			평균 간호인력						
	2020년(Y)		100%			평균 간호인력						
	2021년(Y+1)		95%			평균 간호인력						
	2022년(Y+2)		96%			평균 간호인력						
	2023년(Y+3)		96%			평균 간호인력						
목표설정 근거	최근 3년간의 평균 간호인력을 참조하여 실현가능한 도전적 목표를 설정함											
실적주기별 목표값* (시점값)	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
						94%						100%
	연평균 간호인력 수임											
추진상 특이사항	- 코로나19 감염병 전담병원 지정으로 급성기 병동 폐쇄와 음압병동 오픈등으로 업무 과중되어 퇴사인원 증가하였고, 인근 지역 대학병원 개원등으로 인하여 이직률 증가(2월부터 8월현재까지 15명 퇴사)											

성과지표정의서

과제명	신뢰받는 의료원상 정립											
과제추진의 필요성	부패 없고 청렴한 사회요구에 부응하기 위하여 병원내 청렴문화 도입 필요											
성과지표명	청렴도 평가											
성과지표 정의 및 세부설명	청렴문화 확산인식 (측정결과공개, 청렴교육실시, 청렴 캠페인 및 안내, 홍보실시)											
2020년 목표값	2등급			가 중 치			12					
지표산식	청렴도 측정 결과											
목표설정기준 (Y : 당해년도)	구 분	전년도실적			실적 산출근거			추진부서		총무과 (진료부)		
	Y-3	2등급			평가결과							
	Y-2	3등급			평가결과							
	Y-1	3등급			평가결과			도 관련부서		보건정책과		
	Y(2020년)	2등급										
	Y+1	1등급										
	Y+2	1등급										
	Y+3	1등급										
목표설정 근거	2020년 청렴도 측정결과											
실적주기별 목표값 (누계치)	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
												100%
	국민권익위원회 평가결과(년1회)											
추진상 특이사항												

성과 지표 정의서

과 제 명	신뢰받는 의료원상 정립												
과제추진의 필요성	도민이 만족하는 공공의료서비스 수준을 높이고 의료원 이용자 만족도 향상을 통하여 경쟁력 강화												
성과지표명	의료원 이용자만족도 평가												
성과지표 정의 및 세부설명	도민으로부터 친절하고 신뢰받는 병원을 통해 경영합리성 추구												
2020년 목표값	90점 이상						가 중 치	12					
지표산식	의료원 이용자 만족도 평가결과												
목표설정기준 (Y : 당해년도)	구 분	전년도실적			실적 산출근거			추진부서	간호과 (총무과)				
	Y-3	83.76점			평가결과				도 관련부서	보건정책과			
	Y-2	83.65점			평가결과								
	Y-1	89.20점			평가결과								
	Y(2020년)	90.00점											
	Y+1	90.00점											
	Y+2	92.00점											
	Y+3	93.00점											
목표설정 근거	2020년도 이용자 만족도 결과												
실적주기별 목표값 (누계치)	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	
												100%	
	환자이용자 만족도 결과												
추진상 특이사항	- 코로나19 감염병 창궐에 따라 전담병원 지정 및 병동 환자소개등 비상운영체제로 전환 후모든 출입문 통제 및 선별진료 실시에 따른 내원객 불편 증가로 이용만족도 저하 예상												

성과지표정의서

과제명	신뢰받는 의료원상 정립												
과제추진의 필요성	지역주민의 의견을 수렴하고 적극적으로 지역주민에게 홍보												
성과지표명	홍보계획수립을 통한 홍보건수												
성과지표 정의 및 세부설명	각종 홍보활동을 통하여 대외이미지 개선												
2020년 목표값	홍보기사 및 소식지 발행 50회								가 중 치	12			
지표산식	- 홈페이지 및 신문기사 홍보 30회, 병원달력배부 1회 - 지역주민참여위원회 2회, 홍보스크린 및 프랭카드홍보 20회 - 소식지 발행 2회												
목표설정기준 (Y : 당해년도)	구 분	전년도실적			실적 산출근거			추진부서		총무과 (진료부)			
	Y-3	-											
	Y-2	-											
	Y-1	44회			홍보실적			도 관련부서		보건정책과			
	Y(2020년)	50회			홍보실적								
	Y+1	50회			홍보실적								
	Y+2	50회			홍보실적								
	Y+3	50회			홍보실적								
목표설정 근거	홍보계획 실행 건수												
실적주기별 목표값 (누계치)	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	
						50%						100%	
	목표 달성도 측정방법 : 홍보실적 누계												
추진상 특이사항	- 코로나19 감염병 확산으로 각종 대외 활동 및 홍보 활동 저조												

성과 지표 정의서

과 제 명	신뢰받는 의료원상 정립											
과제추진의 필요성	의료서비스 및 질관리, 기타 전반적인 조직에 대한 합리적인 관리체계를 구축하여 공공의료서비스의 기능강화 추진											
성과지표명	보건복지부 운영평가 결과											
성과지표 정의 및 세부설명	보건복지부 지역거점병원 운영평가 결과											
2020년 목표값	80점 이상						가 중 치		12			
지표산식	2019년 76.4점 → 2020년 80.0점											
목표설정기준 (Y : 당해년도)	구 분	전년도실적			실적 산출근거			추진부서		총무과 (간호과)		
	Y-3	74.5점			평가결과							
	Y-2	80.3점			평가결과							
	Y-1	76.4점			평가결과			도 관련부서				
	Y(2020년)	80.0점										
	Y+1	80.5점										
	Y+2	81.0점										
	Y+3	81.5점										
목표설정 근거	운영평가결과											
실적주기별 목표값 (누계치)	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
												100%
	목표 달성도 측정방법 : 운영평가결과											
추진상 특이사항												

과 제 설 명 서

공공의료서비스강화

기관명: 충청남도공주의료원 **직위:** 원장 **성명:** 유 상 주

필요성 (사업목표) 더 좋은 병원으로 나아가기 위한 친절한 병원 만들기 추진

	성 과 지 표 명 (측정방법 포함)	목표점	가중치
성과지표	II-1. 의료원 친절도 평가 (2019년도 85.46점)	90점	20

	II-1. 의료원 친절도 평가		
실행계획 (추진일정 및 재원)	①	친절하고 설명 잘 해주는 병원 만들기 추진	
	②	고객과 함께하는 각종 서비스 제공 (갤러리, 음악회, 1004데이, 어버이날행사 등)	
	③	친절한 안내와 신속한 업무처리로 대기시간 감소	
	④	내원고객 맞이하기 및 아침 인사조회 실시	
	⑤	병원시설의 철저한 관리로 쾌적한 의료환경 제공	
	⑥	원장 병동 현장 순회 (환자 애로사항 청취 및 해결)	
	⑦	도민에게 친절한 의료서비스를 제공하여 신뢰받는 의료원 이미지 구축	

관련법규 (조례,규칙) 지방의료원 설립 및 운영에 관한 법률 및 조례

과제 추진에 따른 道 협력부서 및 유관기관(부서명) 충남도청 보건정책과

기타사항 코로나19 감염병 창궐에 따라 전담병원 지정 및 병동 환자소개등 비상운영체제로 전환 후모 든 출입문 통제 및 선별진료 실시에 따른 내원객 불편 증가로 친절도 평가시 부정적 영향

성과지표정의서

과제명	공공의료서비스강화												
과제추진의 필요성	도민에게 양질의 의료 및 친절한 의료서비스를 제공하여 신뢰받는 의료원 이미지 구축												
성과지표명	의료원 친절도 평가												
성과지표 정의 및 세부설명	도민으로부터 인정받는 친절한 공주의료원상 정립을 위한 친절도 평가 결과												
2020년 목표값	90점 이상						가 중 치	20					
지표산식	의료원 친절도 평가결과 90점 이상												
목표설정기준 (Y : 당해년도)	구 분	전년도실적			실적 산출근거			추진부서	간호과 (총무과)				
	Y-3	92.60점			평가결과								
	Y-2	88.54점			평가결과								
	Y-1	85.46점			평가결과			도 관련부서	보건정책과				
	Y(2020년)	90.00점											
	Y+1	91.00점											
	Y+2	91.50점											
	Y+3	92.00점											
목표설정 근거	2019년도 이용자 만족도 평가결과 3.08점 하락												
실적주기별 목표값 (누계치)	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	
												100%	
	목표 달성도 측정방법 : 이용자 만족도 점수												
추진상 특이사항	○ 의료원 친절도 도민평가가 병원 내에서의 시설, 환경, 시스템 등 개선사항에 대한 성별 만족도 제고												

과 제 설 명 서

공공의료서비스강화

기관명: 충청남도공주의료원 직위: 원장 성명: 유 상 주

필요성 (사업목표) 의료소외계층 및 저소득층에게 적절한 치료를 받을 수 있도록 의료지원 강화를 통하여 의료사각지대 없는 지역사회 만들기 추진

	성 과 지 표 명 (측정방법 포함)	목표점	가중치
성과지표	II-2. 취약계층 의료지원 강화 (301네트워크)	1,584명	10

II-2. 취약계층 의료지원 강화 (301네트워크)	
실행계획 (추진일정 및 재원)	<ul style="list-style-type: none"> ① 301네트워크사업 수행 활성화 <hr style="border-top: 1px dotted black;"/> ② 경제적 취약계층 대상자 발굴 후 서비스 시행 <hr style="border-top: 1px dotted black;"/> ③ 방문간호 후 내원 가능시 외래진료 연계 <hr style="border-top: 1px dotted black;"/> ④ 301네트워크 운영위원회 개최 <hr style="border-top: 1px dotted black;"/> ⑤ 증중 환자의 경우 대학병원 연계서비스 제공

관련법규 (조례,규칙) 지방의료원 설립 및 운영에 관한 법률 및 조례

과제 추진에 따른 道 협력부서 및 유관기관(부서명) 충남도청 보건정책과

기타사항 ○ 코로나19 감염병 창궐에 따라 전담병원 지정 및 병동 환자소개등 비상운영체제로 전환 후 의료사업 축소 및 지원환자 감소 예상

성과 지표 정의서

과 제 명	공공의료서비스 강화												
과제추진의 필요성	의료취약계층 및 소외계층에 대하여 안심 의료서비스 제공												
성과지표명	취약계층 의료지원												
성과지표 정의 및 세부설명	301네트워크사업 진료지원												
2020년 목표값	1,584명 지원 (외래 및 입원진료, 지역사회연계 등)							가 중 치	10				
지표산식	외래환자 1,440명, 입원환자 144명												
목표설정기준 (Y : 당해년도)	구 분	전년도실적			실적 산출근거			추진부서	공공보건사업팀				
	Y-3	2,714명			지원결과								
	Y-2	2,189명			지원결과								
	Y-1	1,629명			지원결과			도 관련부서	보건정책과				
	Y(2020년)	1,584명											
	Y+1	1,600명											
	Y+2	1,700명											
	Y+3	1,800명											
목표설정 근거	취약계층 의료환자 지원 목표												
실적주기별 목표값 (누계치)	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	
						50%						100%	
	- 누계치 : 6월 50%, 12월 100%												
추진상 특이사항													

과 제 설 명 서

공공의료서비스강화

기관명: 충청남도공주의료원 직위: 원장 성명: 유 상 주

필요성 (사업목표) 공공의료기관으로서 양·한방 협진 진료로 고령의 환자분들이 여러 병원을 방문하지 않고 한 곳에서 진료함으로써 환자의 건강 도모 추진

	성과지표명 (측정방법 포함)	목표점	가중치
성과지표	II-3. 한방 진료과 개설 운영 (7월)	개설	10

II-3. 한방 진료과 개설 운영

실행계획 (추진일정 및 자원)	<ul style="list-style-type: none"> ① 한방 진료과 개설을 위하여 타 병원 견학 <hr style="border-top: 1px dotted black;"/> ② 한의사 채용 <hr style="border-top: 1px dotted black;"/> ③ 양·한방 협진 진료시스템 구축 <hr style="border-top: 1px dotted black;"/> ④ 지역주민에게 양질의 공공의료서비스 제공
-------------------------	---

관련법규 (조례,규칙) 지방의료원 설립 및 운영에 관한 법률 및 조례

과제 추진에 따른 도 협력부서 및 유관기관(부서명) 충남도청 보건정책과

기타사항 코로나19 감염병 창궐에 따라 전담병원 지정으로 환자 감소 불가피

성과 지표 정의서

과제명	공공의료서비스강화											
과제추진의 필요성	공공의료기관으로서 양·한방 협진 진료로 고령의 환자분들이 여러 병원을 방문하지 않고 한 곳에서 진료함으로써 환자의 건강 도모 추진											
성과지표명	한방 진료과 운영											
성과지표 정의 및 세부설명	한방 진료과 개설 운영을 위한 의사 채용 등 인력 확보											
2020년 목표값	한방 진료과 개설 운영						가 중 치		10			
지표산식	한방 진료과 개설 운영											
목표설정기준 (Y : 당해년도)	구 분		전년도실적		실적 산출근거		추진부서		총무과			
	Y-3		0명									
	Y-2		0명									
	Y-1		0명				도 관련부서		보건정책과			
	Y(2020년)		개설		정상운영 및 환자 진료실적							
	Y+1		1,000명									
	Y+2		1,200명									
	Y+3		1,500명									
목표설정 근거	한방 진료과 개설 운영											
실적주기별 목표값 (누계치)	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
							100%					
	- 한방 진료과 개설 운영 : 7월											
추진상 특이사항	공공의료기관으로서 지역 주민 의료서비스 만족도 향상을 위하여 양한방 협진 체계 구축											

경 영 환 경 분 석

설립목적 및 경영전략	<ul style="list-style-type: none"> ○ 설립목적 : 지역주민의 건강증진과 지역보건의료 발전에 이바지함 ○ 미션과 비전 : <ul style="list-style-type: none"> - 미션 : 고객이 인정하고 사랑받는 병원 지역사회에 봉사하는 따뜻한 병원 직원이 자부심을 가지고 일할 수 있는 병원 - 비전 : 공공의료를 선도하고 사랑과 감동을 주는 병원 ○ 경영전략 <ul style="list-style-type: none"> - 경영 효율화를 추진하여 공공보건 의료사업을 활성화하고 직원 역량강화를 위한 교육을 강화하고 고객만족도 증대 및 홍보활동 추진
도 중장기발전 전략 연계	<p>충청남도의 미래비전인 “행복한 변화 · 새로운 충남”</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 3+3 전략목표 중 3대 행복과제 행복할 권리 → 생명·인권이 우선되고, 인간다운 삶이 보장되는 사회 - 감염병 대응체계 구축 및 지방의료원 기능보강 - 취약지역 응급의료기관 육성 확대
대내외 환경분석	<p>[환경분석] (강점 Strengths)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 쾌적한 의료환경과 최신 의료장비 도입에 따른 양질의 의료서비스 진료여건 마련으로 실적 개선 추세 ○ 지역내 유일한 종합병원과 양질의 공공의료서비스 제공으로 지역주민의 인지도 높음 ○ 진료권 인구 노령화로 의료수요가 높음 <ul style="list-style-type: none"> - 공주시 인구의 노령화로 순환기계, 근골격계 등의 의료서비스 수요 증가 ○ 진료권내 안전망 기능 수행과 부족한 의료자원 공급 <ul style="list-style-type: none"> - 급성기 진료 제공, 감염병, 응급의료서비스 등 필수의료서비스 제공 역할 필요 <p>(약점 Weaknesses)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 내과계 편중과 외과계 부진 ○ 정부의 정책에 따른 인건비 상승이 의료수가 상승에 미치지 못함 ○ 세종시 출범이후 지역인구 매년 지속적으로 감소 추세 <ul style="list-style-type: none"> ○ 부채과다에 따른 부채상환 부담과 현금유동성 낮아 비용 수반관련 적극적 사업추진 애로 ○ 공공병원으로서의 도전적인 홍보 및 마케팅 전략 어려움 발생 ○ 코로나19등 전국적 전염병 창궐시 감염병전담병원 지정에 따른 의업수입 감소 현상 <p>(기회 Opportunities)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 진료권 인구 규모 유지 및 유일한 종합병원 ○ 정부차원의 공공병원 거점기능 역할을 위한 다양한 지원정책 추진 ○ 지역에 맞는 전문특성화 진료기능 (호스피스, 검진센터, 인공신장실, 재활) ○ 고객욕구에 맞는 서비스 신속하게 제공 가능 <p>(위협 Threats)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대형 및 전문병원 선호로 환자 이탈과 세종시 인근 대학병원 설립(2020년6월)으로 환자 유출 예상 ○ 지역내 요양병원 포화상태 ○ 의료진의 대도시 근무선호로 이직 시 우수한 의료진 확보 어려움

문제점 및 개선책	<ul style="list-style-type: none"> • 경영개선 	<ul style="list-style-type: none"> • 전국적으로 전염병 창궐시 지역공공의료기관으로서의 역할을 수행하면서 자연적으로 발생하는 의업수입 감소 및 의료외수익감소등의 경영상황의 어려움 • 진료과별 수입목표 부여를 통하여 5% 수입 증대 • 진료과 활성화 추진 (재활치료실, 인공신장실, 응급실, 검진센터) • 병원운영상황에 대한 대책강구 및 노사상생 노력을 통한 비용 절감 추진
	<ul style="list-style-type: none"> • 신뢰받는 의료원상 정립 	<ul style="list-style-type: none"> • 청렴하고 깨끗한 조직문화 조성과 상·하간 소통하고 화합하는 신명나는 조직분위기 조성 • 병원내 자체감사 구성하여 문제점 사전차단 실시 • 각종 행사내용에 대하여 홍보기사 적극 제보하여 이미지 향상 추진
	<ul style="list-style-type: none"> • 공공의료 서비스강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 의료소외계층 및 저소득층에게 적절한 치료를 받을 수 있도록 의료지원 강화를 통하여 의료사각지대 없는 지역사회 만들기 추진 • 한방 진료과를 개설 운영하여 지역주민에게 양질의 공공의료서비스 제공