

정책-보건의료-2017

2017

지역거점 공공병원 운영평가 결과 개별병원 보고서

PUBLIC HOSPITAL EVALUATION PROGRAMME : SURVEY REPORT

청주의료원

2017 · 12

보 건 복 지 부
국립중앙의료원

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, 13개 평가부문, 28개 평가분야, 69개 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 2017년 운영평가 결과

1. 평가영역별 세부결과

1.1 양질의 의료

1) 안전과 질 향상

- 2015.12월 의료기관 인증을 받아 환자안전과 의료서비스의 질을 일정 수준 이상 유지하고 있음을 확인하였고, 매년 실시하는 중간자체조사 등을 통하여 인증기준을 충족하고 있는 것이 확인되어 안전과 질 향상 부문의 점수는 ‘의료기관 인증’으로 간음함

2) 진료 적정성

- 진료 적정성 부문의 점수는 66.7점으로 전체평균 52.5점에 비해 높은 수준임
 - 우수한 부분은 수술관리, 표준진료지침 준수/적용, 호흡기계질환 항생제처방률 및 개선율, 처방건당 약품목수, 투약일당 약품비 및 개선율임. 표준진료지침 적용 체계 평가에서 높은 점수를 받아 담당 인력의 업무 이해도가 우수함. 호흡기계질환 항생제처방률, 처방건당 약품목수, 투약일당 약품비는 동급 지역거점공공병원 대비 낮아 적정수준을 유지하고 있음
 - 취약한 부분은 분만실, 신생아실 운영 및 의료급여환자의 중증도대비 적정 재원일수, 주사제 처방률임. 의료급여 환자에서 중증도 대비 긴 재원일수 기간을 보이면서, 동급민간 병원과 비교하여 높은 재원일수에 영향을 미치는 요인을 분석할 필요가 있음. 주사제 처방률은 9.9%로 동급민간병원 평균 대비 높은 수준이므로 개선이 요구됨.

3) 환자만족도

- 환자 만족도 부문의 점수는 91.3점으로 전체평균 86.5점에 비해 높음
 - 외래환자 만족도는 91.6점으로 전체 외래환자 만족도 평균 86.0점에 비해 높고, 입원환자 만족도는 90.9점으로 전체 입원환자 평균 86.9점에 비해 높음
- 외래환자의 경우 ‘병원 내 환경 및 기타’가 중점개선분야로 나타났고, 입원환자의 경우 ‘간호사 서비스’가 중점개선분야로 나타났음

1.2 공익적 보건의료서비스

1) 공공보건의료 지원체계

- 공공보건의료 지원체계 부문의 점수는 10점 만점 중 10.0점 만점을 받았으며, 전체 평균 7.7점, 유사 규모 기관 평균 9.3점에 비해 높은 평가점수를 받음
 - 대부분의 평가항목에서 전체 평균보다 높은 점수를 받아 전반적으로 우수하나, 정부정책 사업 참여가 낮은 평가점수를 받음. 시범지표이나 제1차 공공보건의료 기본계획과 연계성을 고려한 보건의료복지 통합지원센터<시범>는 미구성 되어 낮게 평가됨

2) 의료안전망 기능

- 의료안전망 기능 부문의 점수는 20점 만점 중 16.7점으로 전체 평균 15.3점과 유사 규모 기관 평균 16.4점에 비해 높은 편임
 - 우수한 부분은 취약계층 의료지원 상담, 지역사회 자원연계, 의료급여환자 진료실적, 의료급여환자 본인부담금 비중(입원), 그 외 취약계층 의료지원(입원)에서 전체 평균, 유사규모 기관 평균보다 높은 점수를 받음
 - 취약한 부분으로 취약계층 지원시설&서비스 운영, 의료급여환자 본인부담금 비중(외래)이 전체 평균, 유사규모 기관 평균 대비 낮은 평가점수를 받음

3) 미충족 필수의료서비스

- 미충족 필수의료 부문의 점수는 20점 만점 중 17.5점으로 전체 평균 16.7점 보다는 높게 평가되었으나, 유사 규모 기관 평균 18.2점에 비해 낮은 점수를 받음
 - 감염병 대응체계, 응급의료서비스, 고혈압·당뇨관리체계, 지역사회 보건교육에서 전체 평

균보다 높은 점수를 받음

- 감염병 대응과 고혈압·당뇨관리 수행실적이 유사규모 기관 평균 대비 낮은 평가점수를 받음

4) 병원별 특화서비스

- 병원별 특화서비스 부문의 점수는 50점 만점 중 41.3점으로 전체 평균 38.5점, 유사 규모 기관 평균 39.5점에 비해 높게 평가됨
- 모든 평가항목에서 전체 평균보다 높은 점수를 받아 전반적으로 우수하고, 2개 평가영역에서 세부 평가기준에 맞게 사업을 적절하게 시행됨

1.3 합리적 운영

1) 경영혁신

- 경영혁신 부문의 점수는 40점 만점 중 35.7점으로 전체 평균 35.3점 대비 높은 수준임
 - 경영혁신 리더십은 6점 만점 중 5.5점으로 전체 평균 5.3점, 유사규모 기관 평균 5.4점 대비 높음에 비하여 낮음
 - 제도개선의지의 경우 6점 만점 중 5.2점으로 전체 평균 5.4점 보다 낮은 수준이나, 유사규모 기관 평균 5.2점과 동일 수준임. 불합리한 단체협약 사항(20개 항목) 중 5개의 불합리한 협약 사항이 있으며, 진료비 감면 기준(20개 항목) 중 3개 미준수 항목이 있으며, 수당 지급기준(10개 항목) 중 미준수 항목은 없음

2) 경영성과

- 경영성과 부문의 점수는 60점 만점 중 37.5점으로 전체 평균 38.8점, 유사 규모 기관 평균 39.6점에 비해 낮은 편임
 - 효율성과 재무구조에서 상대적으로 높은 점수를 받음. 재무구조에서는 4점을 받았음
 - 인력 경영수지와 생산성 부분이 취약함

1.4 책임 경영

1) 거버넌스

- 거버넌스 부문의 점수는 10점 만점 중에서 7.5점으로 전체 평균 7.8점에 비해 다소 낮음
 - 우수한 부분은 지역주민 대표 참여 위원회 구성 및 환자 고충처리체계에 대한 안내 만족도 임. 이사회의 경우 2015년 개정된 법률에 맞춰 구성을 하고 있음. 환자고충 및 제안처리 안내에 대한 만족률이 74.3점으로 전체 평균 65.3점에 비해 우수함.

2) 병원 관리

- 병원관리 부문의 점수는 50점 만점 중에서 45.8점으로 전체 평균 42.3점에 비해 높은 수준임
 - 우수한 부분은 성과관리, 구매관리를 체계적으로 운영하고 있음
 - 대부분의 평가항목에서 전체 평균보다 높은 점수를 받아 전반적으로 우수한 평가를 받음.

3) 윤리경영

- 작업환경 부문의 점수는 25점 만점 중에서 18.8점으로 전체 평균 17.4점에 비해 높은 수준임
 - 우수한 부분은 2016년도 부정부패와 관련하여 처벌된 사항이 없음
 - 아쉬운 부분은 공공의료기관 청렴도 조사 결과 전체 5등급 중 2등급을 획득함

4) 작업환경

- 작업환경 부문의 점수는 15점 만점 중에서 12.5점으로 전체 평균 11.4점에 비해 높은 수준임
 - 우수한 부분은 장애인 고용 비율, 노사협의회 구성 및 운영임. 청주의료원의 장애인 고용 비율은 2016년 3.22%로 법정 기준 3.0%을 준수하고 있음

2. 평가영역별 평가단 의견

2.1 공익적 보건의료서비스

- 보건의료복지 통합지원센터는 아직 미운영 중
 - 원내 공공보건의료사업의 장기적 추진방향을 설정하고 사업의 우선순위를 도출하여 총괄 조정해 갈 수 있도록 조직을 구성하고 기능과 권한을 가지고 모니터링 해야 할 것임
- 치매검진사업, 노인의치보철사업 등은 보건소와 연계해 역할과 기능을 분담해 진행하는 좋은 사례로 보임. 가정간호사업, 재가장기요양기관, 한방진료사업, 다문화 지원사업, 사회복지시설 건강안전망 지원사업 등의 경우에도 보건소와 연계하여 사업목표와 역할 및 기능 배분이 필요하지만 공동목표를 설정하고 역할과 기능을 배분하는 실제적 의미의 ‘연계’는 부족함.
 - 현실적으로 기관 간 ‘실제적’연계는 매우 어려운 게 사실임. 그러나, ‘통합’,‘조정’이 강조되는 정책적 흐름은 향후 더욱 커질 수밖에 없는 상황으로 이를 준비하는 마음으로 적극적 연계를 실행해가야 할 것임. 기준에 네트워크를 형성한 기관이 여러분야로 방대하여 이들 기관을 연계하는 중요한 구심점이 될 수 있을 것으로 기대됨.
- 취약계층 의료지원상담 정신건강의학과 사회심리적 문제를 상담하여 환자가 실제로 겪는 어려움을 해결하기 위해 중재한 여러 사례들이 존재하나 대부분 의료진 의뢰나 환자본인이 직접 요청한 경우에 이루어지고 있어 체계적 관리가 필요
 - 실제 상담이 필요한 사람은 오히려 상담을 시도조차 못할 수 있음을 고려할 때, 내원환자 중 상담이 필요할 대상자의 기준을 선정하고, 이에 따라 전체를 스크리닝 한 후 개입필요성의 정도에 따라 등급을 나눠 가장 시급한 대상자 순으로 상담을 진행하여, 실제 상담이 필요한 사람에게 환자나 보호자가 요청하지 않아도 상담개입이 이루어지는 형태로 개선해 간다면 환자와의 의사소통 및 만족도는 높아질 것임.
- 만성질환관리 교육상담실이 좋은 환경에서 구비됨. 현재도 상당기간의 경력이 있는 전문직이 상담을 진행하고 있어서 향후 더욱 활발한 활동을 기대함.
- 의료비 외 적극적인 사회심리적 상담과 지역사회 유관기관과의 실제적인 연계에 보다 주력 하기를 기대함.

2.2 책임 경영

- 성과관리체계의 적절성 : 의사 성과지표(근속연수, 진료실적, 연수활동으로 복리후생비 중 직무보조비 지급), 연수활동 영역에서 교육, 연구실적, 공공의료사업 참여가 구분 없이 포함되

이 있어 공공의료사업 참여를 도모하기 어려운 구조임

- 공공의료사업 항목을 별도의 평가지표로 적용할 경우 의사들의 공공의료사업 참여를 활성화 시키는데 도움이 될 것임
- 구매관리 : 2015년도에 사용한 의료장비에 대해 2016년도 폐기한 사례가 있었으나 심의위원회를 통해 폐기된 경우는 없었음. 심의위원회 논의를 거쳐 의료장비를 폐기해야한다는 관련 규정은 2016년도 1-2월경에 개정된 상태
 - 2016년도에 운영한 의료장비에 대해서는 2017년도 초에 심의위원회를 거쳐 폐기하였음
- 지역주민 대표 위원회 : 위원의 수가 38명으로 많아 실질적인 의견수렴에 문제 소지 있음

2.3 총평

- 건강안전망으로 기능하기 위한 여러 다양한 사업을 수행 중으로 적은 인력으로 다양한 사업을 기획·추진하고 있음. 그러나 공공보건의료사업의 필요성과 실제 사업내용의 연결성이 약해 사업의 궁극적 목표를 달성하기 위한 방향으로 사업이 추진 중인지를 다시 점검해봐야 할 것으로 판단되고 모니터링 과정이 다소 미흡함. 결과적으로 취약계층 의료비, 예방접종 및 건강검진사업 중심으로 사업이 구성됨. 사업수행자체 평가표를 두고 있지만 실제 활용되고 있지 않은 상황으로 판단됨.
- 청주의료원은 전국에 있는 의료원 중 상위그룹으로 타 의료원보다 한 걸음 빠르게 사업 방향성을 미래에 맞춰 조정할 수 있는 저력 또한 더 클 것으로 판단됨.
- 궁극적 목표, 중간단계 목표, 단기목표를 중장기적으로 가늠하고 목표를 설정한 후 이를 이루기 위한 가장 효과적인 방법을 모색하며 실현해야 할 것임. 현황파악이 안되어 있는 신규 사업의 경우도 시 등 정부기관의 도움을 받아 현황파악이 선행되어야함.
- 예를 들어 저소득층 아동의 건강향상을 목표로 하는 경우, 현황파악을 통해 도출한 문제점을 바탕으로 이를 달성하기 위한 방향으로 여러 사업이 연계되어 추진되도록 설계되어야함.
- 저소득층 간병서비스 지원사업의 경우도 실제 수요 중 충족률을 평가하고 원내에서 서비스 필요가 있는 사람이 빠지지 않고 걸러지는 장치가 마련되어 있어야 하고 (신청자 위주에서 대상자가 미리 스크리닝 되는 시스템으로), 원외로는 사업에 대한 정보가 필요한 사람에게 충분히 안내되는 구조인지, 대상자임에도 이용하지 못하는 사람은 어떤 사람들인지 등을 파악해 사업의 방향성을 점검해 가야 할 것임.
- 사업계획을 수립하는 시점에서 관련 기관과의 미팅을 통해 역할분담과 기능조정을 수행하여 지역내 사업효과를 최대화할 수 있는 방향으로 사업이 수립되어야함.