

따뜻한 마음으로!  
활기찬 의정부병원!



---

- 경기도의료원 의정부병원 -

# 2020년도 사업계획서

---



2020. 1.

# ● ● ● ● 목 차 ● ● ● ●

<b>I . 일반현황</b> .....	<b>1</b>
1. 연 혁 .....	2
2. 직제 및 기구표 .....	3
3. 정·현원 현황 .....	3
4. 진료과목 .....	4
5. 시설·병상 현황 .....	4
6. 2020년 예산현황 .....	5
7. 주요 의료장비 보유 현황 .....	6
8. 지리적 위치 및 진료권역 현황 .....	7
9. 인근 대형병원과의 거리 .....	7
<b>II . 의료수지 현황</b> .....	<b>8</b>
1. 연도별 환자수(입원, 외래) .....	9
2. 연도별 의료수익, 비용 .....	9
3. 연도별 인건비율 .....	10
4. 연도별 의료수지 비율 .....	10
5. 연도별 손익계산서 .....	11
<b>III . 2019년 사업 추진 실적</b> .....	<b>12</b>
1. 공공의료 .....	13
2. 고객감동 .....	16
3. 질 향상 및 환자안전 .....	19
4. 자원관리 .....	23
5. 자립경영 .....	25
<b>IV . 2020년 사업 추진 계획</b> .....	<b>28</b>
1. 미션 및 비전 .....	29
2. 전략과제별 세부이행계획 .....	30
3. 중점사업 .....	99

# I. 일반 현황

1. 연 혁
2. 직제 및 기구표
3. 정·현원 현황
4. 진료과목 현황
5. 시설·병상 현황
6. 2020년 예산현황
7. 주요 의료장비 보유 현황

# I 일반현황

## 1. 연 혁

일 자	내 용
1954. 7.	미 1군단 구호병원 건립
1957. 1.	경기도로 이관(위탁 운영)
1983. 7.	지방공사 발족(지방공사 경기도 의정부의료원)
1992. 7.	정신건강의학과 병동 운영 개시(70병상)
1999. 1.	의정부시 정신건강증진센터 수탁 운영
2002. 3.	가정간호사업소 운영/ 정신보건전문요원 수련기관 지정
2005. 7.	경기도 6개의료원 통합(경기도립의료원 의정부병원)
2006. 8.	경기도 무료이동진료사업 수탁 운영
2007. 7.	경기북동부 해바라기센터 수탁 운영
2009. 6.	경기도의료원 의정부병원으로 명칭 변경
2012. 6.	경기북부 재가중증장애인치과 진료소 운영
2012. 8.	한의과 개소(양, 한방협진시스템 구축)
2012. 12.	완화의료(호스피스)전문기관 지정(9병상→ 현재 17병상)
2014. 3.	간호간병통합서비스사업 개시(36병상→ 현재 72병상)
2018. 2.	의료기관 인증 획득

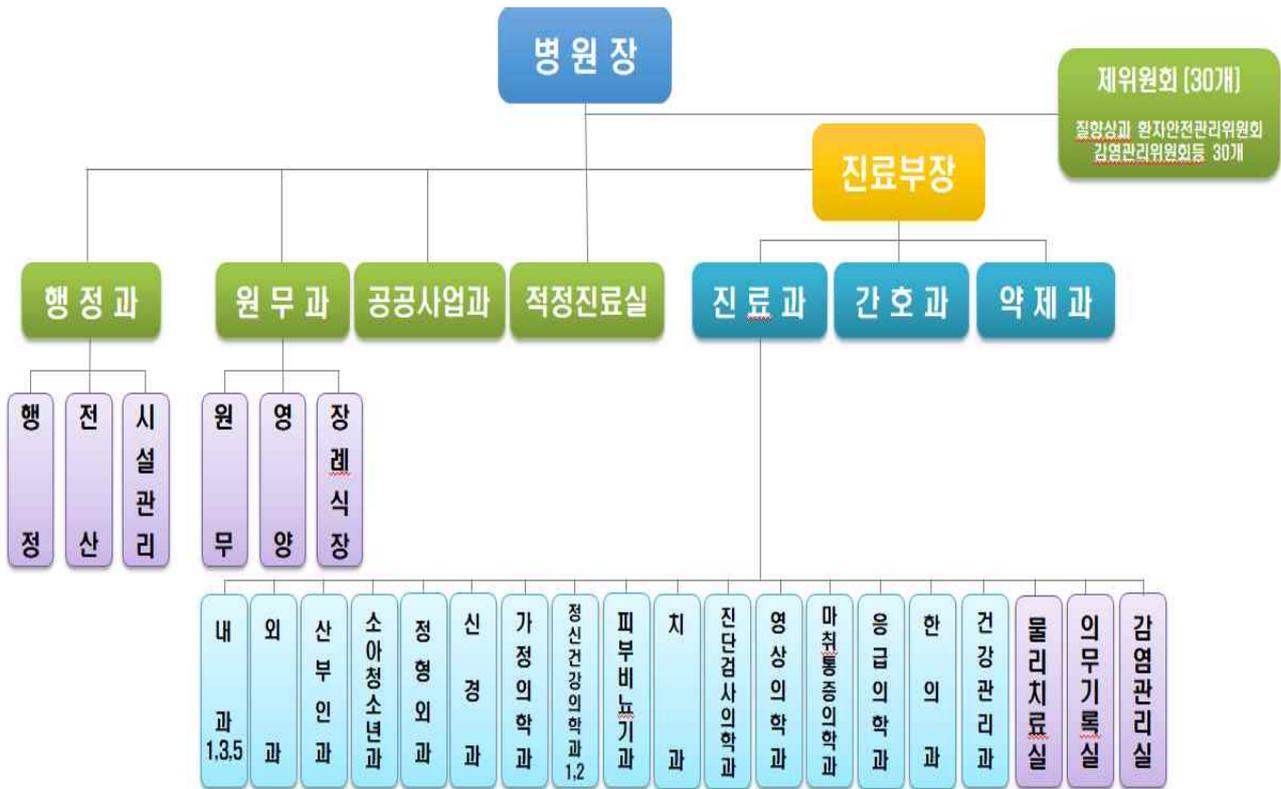


## 2. 직제 및 기구표

### ○ 직 제

- 병원장 산하 진료부장, 각 진료과 및 간호과, 약제과, 행정과, 원무과, 공공사업과, 적정진료실, 감염관리실로 구성

### ○ 기 구 표



## 3. 정·현원 현황

○ 정원 247명, 현원 263명(비정규직 35명 포함)

(2019.12월말 기준)

구분	전체	병원장	의사직	약사직	간호직 (계약직)	의료 기술직 (계약직)	보건직 (계약직)	행정직 (계약직)	기술 기능직 (계약직)	일반 기능직 (계약직)	공공 사업과 (계약직)	적정 진료실 (계약직)	감염 관리실 (계약직)	검진 센터
정원	247	1	17	2	125	21	7	19	26	16	7	2	3	1
현원	263 (36)	1	22	1	113	25 (6)	8 (1)	21 (7)	32 (7)	31 (15)	5	2	2	-

#### 4.

### 진료과목 현황[16개 과목, 의사 23명]

(2019.12월말 기준, 단위:명)

합계	내과	외과	산부 인과	소아 소년과	정형 외과	신경 과	피부 과	비뇨 기과 과	정신 건강 의학과	7정 의학과	응급 의학과	치과	한의학 과	영상의 학과	미추통 증의학과	진단검 사의학과
23	4	1	1	1	2	1	0	2	1	4	2	1	1	1	1	1

#### 5.

### 시설·병상 현황

(2019.12월말 기준)

구 분		의정부병원
최초설립일		1954년 7월
병 원 장		하 성 호
대지 (건물)	대 지	5,420.6㎡ (1,642.6평)
	연면적	11,092.19㎡ (3,361.2평) - 본관 : 지하1층, 지상3층(1977년 신축) - 서관 : 지하1층, 지상6층(1993년 증축) - 동관 : 지하1층, 지상5층(1997년 증축) - 신관 : 지상4층(2002년 증축)
허가 병상수		212병상 (43실) 일반 34병상, 간호간병통합서비스 72병상, 완화의료병상 17병상, 공동간병인 10병상, 정신병동 70병상, 중환자실 9병상

## 6.

## 2020년 예산현황

(단위: 천원)

수 입				지 출			
예산과목	2020년	2019년	증감액	예산과목	2020년	2019년	증감액
합 계	37,060,567	33,363,921	3,696,646	합 계	37,060,567	33,363,921	3,696,646
◦ 의업수익	24,872,324	22,130,776	2,741,548	◦ 의업비용	29,681,230	26,238,359	3,442,871
- 입원수익	15,656,039	13,145,981	2,510,058	- 인 건 비	20,167,690	17,008,010	3,159,680
- 외래수익	7,966,371	7,738,361	228,010	- 재 료 비	3,480,840	3,400,144	80,696
- 기타수익	1,249,914	1,246,434	3,480	- 관 리 비	6,032,700	5,830,205	202,495
◦ 의업외수익	6,663,639	6,783,472	-119,833	◦ 의업외비용	2,520,668	2,401,874	118,794
- 의료부대수입	2,038,839	1,794,120	244,719	- 의료부대비용	1,208,932	1,016,104	192,828
- 수탁사업수입	1,296,736	1,380,770	-84,034	- 수탁진료등	1,311,736	1,385,770	-74,034
- 기부금수익등	3,328,064	3,608,582	-280,518	◦ 법인세비용	-	-	-
				◦ 예 비 비	32,201	27,856	4,345
◦ 자본적수입	-	24,732	-24,732	◦ 자본적지출	5,621,559	5,299,812	321,747
- 투자자산	-	16,000	-16,000	- 투자자산	5,282,058	5,005,467	276,591
- 기타자본금	-	8,732	-8,732	- 유형자산등	339,501	294,345	45,156
◦ 이월금수입	5,524,604	4,424,941	1,099,663	◦ 미지급금	1,734,000	1,503,741	230,259
				◦ 차기이월금	-2,529,091	-2,107,721	-421,370

## 7.

## 주요 의료장비 보유 현황

○ MRI(1.5T)외 2천만원 이상 의료장비 61종 보유

(2019.12월말 기준. 단위:대)

장 비 명	대수
자기공명영상촬영기(MRI 1.5T)	1
전산화 단층촬영기(C-T 128CH)	1
유방촬영기(Mammo)	1
수술용X-선기(C-Arm)	1
X-선 골밀도측정기	1
X-선촬영기(DR)	2
심장초음파진단기(내과)	1
초음파진단기(방사선과)	1
초음파진단기(외과)	1
복강경시스템	1
위·장 내시경 세트	3
생화학자동분석기	2
혈액가스분석기	1
치과진료유니트	6
인공호흡기	7
고압멸균소독기	2
E.O GAS 소독기	2
마취기	2
수술등	3
심전도계	5

# 8.

## 지리적 위치 및 진료권역 현황

[2018년 7월 기준]



구 분	의정부시	양주시
면 적	81.54km <sup>2</sup>	310km <sup>2</sup>
인구(노인 인구)	438,226명(56,794명)	207,804명(27,634명)
세 대 수	176,992세대	82,156세대
의료기관 합계	491개소	142개소
종합병원	3개소	-
병 원	16개소	4개소(군병원1개 포함)
의 원	466개소 (일반의원243, 치과병의원134, 한방병의원89)	125개소 (일반의원 61, 치과병의원 35, 한의원29,)
요양병원	5개소	7개소
보건소 (보건지소/진료소)	1개소	1개소(2개소/3개소)
행정구역	15동(602통)	1읍 4면 6동(251통)
의료급여대상자	10,507명	3,882명

# 9.

## 인근 대형병원과의 거리



**의정부병원과 대형병원과의 거리 [자동차 이용]**

- ◆ 서울특별시 서울의료원(종로구)-----21km
- ◆ 고려대학교안암병원(성북구)-----22km
- ◆ 서울대학교병원(종로구)-----22km
- ◆ 서울아산병원(송파구)-----30km
- ◆ 삼성서울병원(강남구)-----40km

## II. 의료수지 현황

1. 연도별 환자수 (입원, 외래)

2. 연도별 의료수익, 비용

3. 연도별 인건비율

4. 연도별 의료수지 비율

5. 연도별 손익계산서(3개년)

## II 의료수지 현황 [가결산 반영]

### 1. 연도별 환자수(입원, 외래)

○ 연도별 입원환자수 (단위:명)

구 분	2016년	2017년	2018년	2019년(추정)
총인원	71,119	60,715	54,122	60,004
월평균	5,927	5,059	4,510	5,000

※ 전년대비 대비 10.8% 증가(전년도 서관병동 환경개선공사로 폐쇄 '18.06.18.~'18.09.04(79일간))

○ 연도별 외래환자수 (단위:명)

구 분	2016년	2017년	2018년	2019년(추정)
총인원	188,821	180,958	182,153	177,101
월평균	15,735	15,079	15,179	14,758

※ 전년대비 2.77% 감소(19년 다수의 임상과장 교체로 진료공백 발생)

### 2. 연도별 의료수익·비용

○ 연도별 의료수익 (단위:백만원)

구 분	2016년	2017년	2018년	2019년(추정)
총수익	20,488	19,773	19,059	21,631
월평균	1,707	1,648	1,588	1,802

※ 전년대비 13.4% 증가(전년도 서관병동 환경개선공사로 폐쇄 '18.06.18.~'18.09.04(79일간))

○ 연도별 의료비용 (단위:백만원)

구 분	2016년	2017년	2018년	2019년(추정)
총비용	22,604	23,665	24,272	26,863
월평균	1,884	1,972	2,022	2,238

※ 전년대비 10.67% 증가

### 3.

## 연도별 인건비율

### ○ 연도별 인건비율

(단위:백만원,%)

구 분	2016년	2017년	2018년	2019년(추정)
총 인건비	14,699	15,903	16,599	18,577
인건비율	71.7	80.4	87.1%	85.8%

※ 전년대비 인건비율 1.3% 감소

### 4.

## 연도별 의료수지 비율

### ○ 연도별 의료수지 비율

(단위:%)

구 분	2016년	2017년	2018년	2019년(추정)
의료수지 비율	83.9 (90.6)	83.6	78.5	80.5

※ 의료수지 비율=의료수익/의료비용, 2016년 ( )안은 감가상각비 제외

※ 전년대비 2% 증가

## 5.

# 연도별 손익계산서

### ○ 최근 3년간 경상수지 현황

(단위:백만원)

구 분	2017년	2018년	2019년 예상	전년대비 증감
I. 의료수익	19,773	19,059	21,631	2,572
1. 입원수익	11,773	10,887	13,267	2,380
2. 외래수익	6,951	7,183	7,668	485
3. 기타의료수익	1,049	989	696	△293
II. 의료비용	23,664	24,272	26,863	2,591
1. 인건비	15,903	16,599	18,577	1,978
2. 재료비	3,281	2,955	3,208	253
3. 관리운영비	4,480	4,718	5,078	360
III. 의료이익(손실)	△3,891	△5,213	△5,232	19
IV. 의료 외 수익	2,967	1,515	3,032	1,517
V. 의료 외 비용	3,765	1,733	2,290	557
VI. 당기순이익(손실)	△4,689	△5,431	△4,490	△941
VII. 보 조 금 수 익	3,716	11,716	3,358	△8,358
VIII. 당기순이익(손실) (보조금수익 포함)	△973	6,285	△1,132	△7,417

### ○ 손익분석

#### [수익 증가 주요 원인]

- ① 전년도 서관병동 환경개선공사가 완료됨에 따라 병실 및 수술실 정상 운영 (공사기간 '18.06.18.~'18.09.04-79일간)으로 수익 증가

#### [비용 증가 주요 원인]

- ① 장기 재직직원 퇴사로 인한 퇴직금 지급 및 2017년 연차수당 미지급분 지급으로 인건비 상승
- ② 정형외과 보강(1개과→2개과)으로 수술건수 증가로 인한 수술재료비 증가
- ③ 생활임금 인상으로 인한 외주용역비 상승, 의료폐기물 단가 인상등 관리비 증가
- ④ 장례식장 시설공사 완료 및 분향실 증축 운영에 따른 의료외비용 증가

## Ⅲ. 2019년 사업추진 실적

1. 공공의료 강화
2. 고객감동 실천
3. 질 향상 및 환자안전 강화
4. 자원관리의 효율화
5. 자립경영 실천

# Ⅲ 2019년 사업추진 실적

## 1. 공공의료 강화

### ① 완화의료(호스피스) 병동 운영 (‘12년)

- 지원예산 : 15,000천원(국비) / 초과분 자비
- 운영병상 : 완화의료 5실 17병상 /  
공동안병인실 2실 10병상
- 운영인력 : 의사 1명, 간호사 10명,  
사회복지사 1명, 간병인(용역)
- 운영실적 (단위:명,%,백만원)

구분	2018년			2019년		
	연인원	가동율	수입	연인원	가동율	수입
완화병동	3,768	77.5	1,726	5,301	85.4	2,543
호스피스	2,020	70.6	546	2,496	68.4	748



### ② 간호간병통합서비스 병동 운영 (‘14년)

- 지원예산 : 15,600천원(도비) / 초과분 자비
- 운영병상 : 13실 72병상(‘16년 36병상 확대)
- 운영인력 : 간호사 32명, 간호조무사 10명
- 운영실적 (단위:명,%,백만원)

구분	2018년			2019년		
	연인원	가동율	수입	연인원	가동율	수입
간호간병	18,319	76.1	4,890	18,827	71.6	5,479



### ③ 정신건강의학과 병동 운영 (‘92년)

- 경기북부에서 유일하게 정신병동을 운영하는 공공의료 기관임
- 운영병상 : 14실 70병상
- 운영인력 : 의사 2명, 간호사 7명, 치료사 7명,  
임상심리사 1명, 사회복지사 1명
- 운영실적 : (단위:명,%,백만원)

구분	2018년			2019년		
	연인원	가동율	수입	연인원	가동율	수입
정신병동	20,158	78.9	1,356	22,781	89.2	1,795



#### ④ 한의과 운영 (2012년)

- 양,한방 협진을 통한 양질의 의료서비스 제공
- 운영시설 : 진료실 1실, 침구실 6실, 간호사실 1실
- 운영인력 : 한의사 1명, 간호조무사 1명
- 운영실적 (단위:명,백만원)

구 분	2018년	2019년
진료인원	3,885	4,623
진료수입	205	223

#### ⑤ 가정간호 의료서비스 운영 (2000년)

- 병원치료와 가정간호를 연결시켜 가정내 간호서비스를 제공함으로써 환자의 안정과 양질의서비스 제공
- 사업예산 : 39,166천원(도비)
- 운영인력 : 가정간호사 3명
- 운영실적 (단위:명,회,천원)

구 분	2018년	2019년
진료 인원	1,138	1,367
방문 횟수	2,390	2,606
총 진료비	272,459	286,094
지원 금액	6,644	11,064



#### ⑥ 무료이동진료사업 (2006년)

- 사업예산 : 375,000천원(도비)
- 운영인력 : 의사3명, 간호사3명, 치위생사2명, 사회복지사1명, 운전원2명
- 운영실적 (단위:명)

구 분	2018년	2019년
진료횟수	502	486
진료인원	11,974	10,686



#### ⑦ 지역사회만성질환관리사업 (2010년)

- 사업예산 : 25,000천원(국비 100%)
- 운영인력 : 간호사 1명
- 운영실적 (단위:명)

구 분	2018년	2019년
등록인원	191	225
상담인원	526	635
교육인원	50회 763명	63회 1,244



### ⑧ 지역주민보건교육사업 (2006년)

- 운영인력 : 원내 의사 및 간호사
- 운영실적

구 분	2018년	2019년
실 적	80회, 1,621명	109회, 2,757명



### ⑨ 2019년 의료취약계층 진료서비스 제공

(단위:건, 천원)

사 업 명	2018년		2019년	
	건수	금액	건수	금액
취약계층진료비지원사업	8,769	124,684	11,690	268,291
내국인 무료진료(감면 등)	921	11,453	424	7,633
외국인근로자 및 결혼이민자 진료비지원사업	12	15,316	47	10,169
중증장애인치과 및 행복치아만들기사업	377	65,749	454	139,034
노숙인 무료예방접종	12	360	-	-
북한이탈주민 무료예방접종	13	390	-	-

### ⑩ 미충족 · 필수의료 역할 수행을 위한 수탁사업

사 업 명	사업예산	운영인력	2019년 실적(괄호는 전년도)		
			등록 및 상담	사례관리 및 지원	지역사회 연계
정신건강증진센터 (1999년 1월)	560,027천원 (국비14%, 도비 12%, 시비 74%)	의사 1명, 사회복지사 6명, 간호사 4명, 임상심리사 3명	9,415명 (8739명)	19,193명 (16,247)	17,260명 (42,633)
경기북동부해바라기센터 (2007년 9월)	325,157천원 (국비70%, 여성부, 도비 30%)	의사 1명, 간호사 1명, 상담사 4명, 경찰4명, 행정1명	3,255명 (3,051)	4,581명 (6,877)	856명 (711)

## 2.

# 고객감동 실천

### ① 친절서비스 강화

- 친절 응대모니터링 실시
  - 전 부서를 대상으로 전화 모니터링 실시
  - 부서의 특징적인 응대결과를 가지고 이야기하고 개선방안 논의
- 모니터링 결과로 부서별 맞춤 교육 실시
  - 맞이 단계, 고객의 니즈를 파악하기 위한 방법, CS기본교육 등



항 목	내 용	
맞이 단계	인속성	● 3회 이내 수신, 4회 이상 수신시 발명의 인사 "기다려주셔서 감사합니다 또는 늦게 받아 죄송합니다."
	최초인사	● 인사말+부서명+성명
	발음의 정확성	● 상대방이 잘 알아들을 수 있도록 천천히 발음
응대 단계	태도	● 상냥한 음성으로
	감정태도	● 고객의 말을 자르지 않고 끝까지 듣는다 ※ 웃음이 사용(아~ 가 아니고 아~ 그래세요)
	설명태도	● 정확하고 자세한 설명
마무리 단계	응대태도	● 요점적, 정중한 언어 및 경어 사용 ※ 무의식적 반말 사용 주의(아~ 그게 아니고~)
	종료인사	● 종결시 "감사합니다 또는 감사합니다. 좋은 하루 되세요." ※ "네"라고 단답형의 대답만 하지 않는다. ● 다음 직원 영결시 연결되어사용+전화번호 안내 "연락해드리겠습니다. 혹시 영어라면 000으로 하십시오."
	종료태도	● 추가사항 질문 등 받은 음성으로 종료인사 "다 궁금하신 사항은 알려주세요?"
종료시점	● 민원인보다 늦게 끊기 (응대 종료 후 2~3초 후 끊는다)	

- 친절서비스 우수직원을 선발하여 표창 및 부상을 제공함서 직원격려 및 동기 부여 : 2019년 친절스타 포상 및 게시(진료부, 간호과 2명, 원무과 1개 부서)

### ② 아침인사

- 환자가 병원의 중심이고 첫 번째 목적이라는 원칙으로 환자와 공감하고 소통하기 위한 아침인사 실시
- 주 2회 아침(08:20분) 로비에서 전 직원이 아침 인사 실시

2014.12.~2017.01. (공감, 소통, 위로)	2017.02.~ 2019.09. (병원의 미션 추가)	2019.10.~ 현재(주 2회 변경) (직원과 고객이 함께 만들어가는 안전한병원)	
1.우리는 환자가 외롭고 슬퍼할 때 환자의 마음을 위로하고 함께 공감하겠습니다. 2.우리는 환자와 보호자의 눈을 마주보며 공감하겠습니다. 3.우리는 환자의 사소한 말 한마디도 주의깊게 듣겠습니다. 4.우리는 알기 쉽게 환자가 이해할 때까지 대화하겠습니다. 5.우리는 따뜻한 마음으로 환자를 위로 하겠습니다.	1.우리는 환자가 외롭고 슬퍼할 때 환자의 마음을 위로하고 함께 공감하겠습니다. 2.우리는 환자의 사소한 말 한마디도 주의깊게 듣겠습니다. 3. 우리는 환자의 눈을 마주보며 알기 쉽게 대화하겠습니다. 4. 우리는 최상의 공공의료를 실현함으로써 경기도민의 건강한 삶에 공헌하겠습니다.	친절	고객과 소통하고 공감하는 의정부병원이 되겠습니다
		진료	성함과 생년월일을 말씀 해 주세요 안전한 진료를 하겠습니다
		감염	정확한 손위생으로 안전한 병원이 되겠습니다
		미션비전	최상의 공공의료를 실현함으로써 경기도민의 건강한 삶에 공헌하겠습니다.



### ③ 클린데이

- 깨끗하고 안전한 병원을 만들기 위하여 전직원, 전부서가 참여하는 청소의 날 시행
- 연간 계획에 의거 해당월 계절 또는 병원 상황에 맞게 해당구역 및 해당물품 청소(2019년 2월, 4월, 6월, 8월 마지막주 금요일 16:30 실시)



### ④ 고객만족도 조사

- 병원을 이용하는 고객(환자)에 대한 만족도 조사를 통하여 이용객의 불편사항에 대한 파악 및 피드백을 통하여 개선 활동 조치
- 병원을 이용하는 고객을 대상으로 정기적(년 2회) 설문 조사 실시
  - 외래·입원 환자의 진료형태별 만족도 조사
- 기관에 대한 설문조사
  - 외부 설문전문기관을 통한 만족도 조사
- 설문조사 결과에 대한 병원별 공유 및 문제점에 따른 개선계획 수립
  - 2019년 고객만족도 조사 결과 : 입원만족도 92.12%, 외래만족도 82.73%
  - 전년대비 입원만족도는 4.81%, 외래만족도는 1.84% 상승하였음.

## ⑤ 「내·외부 고객의 삶에 행복한 병원」 CS Day 행사 실시

- 환자경험평가를 앞두고 설문조사내용을 환자 및 외래방문고객에게 공개하여 고객이 가장 바라는 항목에 대한 의견을 수렴하여 지역주민 이용편의를 위해 노력하고 2019년 한해 동안 병원을 찾아주시는 고객에게 고마움을 보답하기 위하여 행사를 마련함



### 3.

## 질 향상 및 환자안전 강화

### ① 원내 질 향상(QI) 활동

- 질 향상(QI) 활동을 통하여 고객중심의 사고전환으로 고객만족도 향상 및 직원의 고객중심 마인드 향상
- 의료의 질 향상 활동 활성화를 통해 환자안전과 고객만족, 업무효율성 향상의 업무프로세스 정착
- 2019년도 총 10개 QI활동 중 구연발표 8팀, 포스터발표 2팀을 구성하여 활동 진행, 대상 1팀, 최우수상 2팀, 우수상 2팀, 장려상 2팀 수상
- 경기도의료원 QI경진대회 우수상(정신과병동), CQI 포스터상(완화병동) 수상

### ② 표준진료지침(CP) 개발[적정진료실]

- 보건복지부, 국립중앙의료원주관 중앙CP개발사업 중 기개발CP 확대적용 사업선정
- 중앙 CP개발사업 참여: 정형외과 단측슬관절전치환술 1건
- 자체개발 CP: 변이발생 감소를 위한 Branch CP(슬관절 전치환술CP) 2건 개발  
내과, 가정의학과 CP(대장용종 EMR CP)1건 개발

### ③ 환자안전관리 체계 구축[적정진료실]

- 환자안전 전담자 1인 자격유지를 위한 교육 이수
- 환자안전 참여 및 인식개선 캠페인(총 12회)
- 환자 및 보호자 대상 병원안전 교육 (총 12회)
- 부서별 환자안전 교육 (2회/년) 및 경영진 환자안전 교육(총 1회)
- 환자안전 주간 행사 실시(2019.05.27.~05.31.)
- 환자안전을 위한 심폐소생술 및 보호복 착용의 경진대회(2019.05.30.)



#### ④ 감염관리 강화(감염관리실)

○ 감염관련 보조금 및 수입

항목	금액	비고
감염예방관리료(1등급)	126,982,560	2019.1.01~12.31
의료관련감염예방사업	7,000,000	
표본감시 선정기관	24,000,000	가산점 0.5점약 월 약200만원
총 수입	157,982,560 (일억오천칠백구십팔만이천오백육십원정)	

- 전국의료관련감염감시체계(KONIS) 참여
- 의료관련예방사업 참여(참여병원)
- 매달 감염 소식지 발간 게시
- 주1회 감염지침 수행 점검 라운딩
- 직원감염관리(감염노출관리)
- VRE, CRE환자 퇴실후 환경점검
- 직원감염관리교육 실시: 자체교육 및 맞춤형 감염병 대응 시스템 구축을 위한 방문교육(2019.8.22-국립중앙의료원)



- 매월 건강안전의날 ‘올바른 손위생 및 병문안 문화개선 캠페인’실시  
(매달 셋째 수요일)



○ 감염관리 주간행사 실시(2019.5.27 ~ 5.27)



○ 손위생 모니터링 실시(매월) 후 평가, 개선활동 결과 공유



○ 신종(재출현) 감염병 대응 모의훈련 시행



### ⑤ 의료기관평가인증 유지 노력

- 인증기간 : 2018.02.07. ~ 2022.02.06.(4년간)
- 유지노력
  - 위원회 개최로 인증유지를 위한 질 향상과 환자안전에 관한 사항을 정책결정
  - 부서의 질 향상과 환자안전, 업무개선을 위한 QI활동과 평가대회 개최
  - 원 내 15명의 지표담당자가 영역별(환자안전, 질환, 진료, 관리)지표관리를 통해 개선점을 찾아 보완하고 지속적인 모니터링 실시
  - 시설환경관리를 위한 병원장과 행정과장, 시설팀장 정기적인 라운딩 실시
  - 인증담당자 회의를 통한 규정개정사안에 관한 사항 점검
  - 환자안전보고체계 유지를 위한 직원교육 실시

### ⑥ 외부 평가 실적

평가명	2017년	2018년	2019년
공공보건의료계획평가	우수 (88.9점)	우수 (85점)	-
공공병원 운영평가	B등급 (75.3)	B등급 (75.2)	B등급 (76.5)
지역응급의료기관평가	B등급(72점)	A등급(89.8)	A등급(92.44)
정신의료기관평가인증	통과	통과	통과

## 4. 자원관리의 효율화

### ① 부서별 인력요구도 조사 실시

- 연간 인사운영계획 수립 및 평가 실시 (년1회)
- 전직원 직무기술 및 직무평가 실시 (년1회)

### ② 교육 · 훈련 계획 수립

- 교육, 훈련 계획 수립
- 부서별 교육요구도 조사 실시 / 필수, 특성화, 직무, 법정교육 시행

### ③ 직원교육(역량강화, 이러닝)

- 직원의 직무능력향상 및 자기계발을 위하여 지속적인 교육을 실시하여 변화하는 의료 환경에 능동적으로 대처하고자 함.
- 역량강화교육(집체교육) → 국립중앙의료원 실시(보건복지부 지원)
- 역량강화교육(집체교육) → 공공보건의료지원단 실시
- 역량강화교육(보수교육) → 직무별 신분유지 및 직무향상
- 부패방지청렴교육(집체교육) → 자체 및 외부전문강사 초빙 교육
- 직무교육(e-러닝 교육) → 자체 예산(고용보험 환급과정)

구 분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
교육수료인원	198	223	210	252	257	249

- 2019년도 집체 교육 실적 : 38회 / 수료인원 448명



#### ④ 화재, 재난, 감염병 위기 대응 교육 및 모의훈련 실시

- 교육 1회 실시(2019.10. 이러닝 교육)
- 소방훈련 2회 실시(2019.06.27. 자체훈련, 2019.11.26. 소방합동훈련)



- 재난훈련 1회 실시(2019.12.03. 자체훈련)



- 감염병 위기대응 모의훈련 1회 실시(2019.12.05. 경기도의료원 합동 자체훈련)



## 4.

## 자립경영 실천

### ① 진료과별 성과급제

- 경영효율화를 위한 진료과장의 성과급제 도입을 통한 의업수입 증대
  - 전년도 행위료를 기준행위료(100%)로 설정하여 매월 기준 행위료 도달시 성과비율 적용 지급

### ② 주간 병원운영회의 실시

- 병원의 운영상 중요사항을 논의하기 위한 의사결정체를 운영하여 병원 운영의 효율성 증대
  - 각 실과 지난주 업무결과 및 금주 업무계획 보고
  - 매주 진행된 회의결과를 각 실과 공유 및 사내 인트라넷에 게시



### ③ 확대 간부회의 실시

- 5급이상의 보직자가 전원 참석하여 병원의 현안사항을 논의 및 결정하여 소통 및 공감하고 병원 운영의 효율성 증대
  - 월 1회 둘째주 화요일 실시, 회의 결과 각 실과 공유

### ④ 전산시스템 환경 개선은 통한 경쟁력 강화

- 2019. 12. 환자대기안내시스템 도입
- 2019. 12. 서버팜(서버접근제어) 구축으로 보안 강화

## ⑤ 장례식장 증축 및 서관동 환경개선을 통한 경쟁력 강화



○ 사업목표 : 장례식장 증축 및 서관동 환경개선을 통한 양질의 의료환경 제공

○ 사업개요

- 사업기간 : 2018.03. - 2019.02.(12개월)
- 사업비 : 5,140백만원(국비 50%, 도비 50%)
- 공사규모 : 장례식장 증축(분향실 4실/지하1층, 지상4층) : 1,016.72㎡  
     ↳ 공사완료 후 총 6개 분향실 운영(기존 2실, 신규 4실)  
     서관동 노후설비 교체(보일러, 배관, LED 등) : 10,988.16㎡
- 추진일정
  - (서관) 2018.06.18. ~ 2018.09.04.(79일간)
  - (장례식장) 2018.03. 공사 착공 ~ 2019.02. 공사 완공

공사장소	공사기간	운영병상수	폐쇄병상수	공사 중 운영상황
3,4,6 병동	2018.06.25. ~	89병상	89병상	전면 폐쇄
2층 수술실		수술실	수술실	
1층 외래	2018.08.31.	외래 임시 이전	외래 임시 이전	치과는 06.21~07.29.전면폐쇄

○ 공사 완료 후 개선사항

- 서관병동 및 수술실, 외래 노후배관 및 리모델링 공사를 통해 환자안전 및 의료서비스 공간 개선을 통한 의료서비스 질 향상 도모
- 장례식장 증축을 통해 그간 노후되고 협소한 공간으로 인한 이용객의 불편을 해소하여 만족도 증가 및 수익성 증대로 경영개선 도모
  - ↳ 2019년 증축 후 6실 운영(3월부터 정상운영) 연 15억원의 수익 발생 (현재 4실 중 1실 본래 용도(진료공간)로 전환, 1실은 준비실로 전환하여 기존 2실, 신규 4실로 총 6실 운영)

○ 향후 대책

- 장례식장 증축에 따른 수익증대(4실→6실, '19. 2월 준공, 3월 영업개시) (단위 : 백만원)

구 분	2019년	2020년	2021년	2022년
장례식장 수익	1,510	2,039	2,100	2,163

※ 산출기초

- 2019년 의업외수익 단가 ×1.03%, 장례식장 6개 분향소 사용 활성화 증대 목표

- 의료기관 인증완료 및 병동 리모델링 후 고객만족도 향상을 통한 수입 증대 (단위 : 백만원)

구 분	2019년	2020년	2021년	2022년
의업수익	21,631	24,872	26,285	26,989

※ 산출기초

- 2020년 = 2019년 수익 × 1.013(환산지수 증가), 병상가동율 90% 적용, 외래인원 2% 증가 예상

- 2021년 = 2020년 수익 × 1.013(환산지수 증가), 간호간병 44병상 추가 확대

입원연인원 2020년 대비 1% 증가 예상, 외래인원 2020년 대비 2% 증가 예상

- 2022년~2024년 = 2021년 수익 × 1.013(환산지수 증가)

입원연인원 2020년 대비 1% 증가 예상, 외래인원 2020년 대비 2% 증가 예상

## Ⅳ. 2020년 사업추진 계획

1. 미션 및 비전

2. 전략과제별 세부이행계획

3. 중점사항

# IV 2020년 사업추진 계획

## 1. 미션 및 비전

### ① 미션 및 비전

MISSION

최상의 공공의료를 실현함으로써 경기도민의 건강한 삶에 공헌한다.

VISION

2025년, 경기도민이 가장 먼저 찾는 최고의 의료원이 되자

핵심가치

최고지향

주인의식

협력추구

고객중심

사회적  
책임의식

### ② 전략목표 및 주요역점사업

#### ■ 전략 목표



#### ■ 주요 역점 사업

- ① 공공의료 완화의료(호스피스) 병동, 간호간병통합서비스 병동, 정신건강의학과 병동, 한의과, 정신건강증진센터, 중독관리통합지원센터, 경기북동부 해바라기센터
- ② 고객감동 직원 친절교육, 아침인사, 클린데이, 고객만족도 조사, 질향상(QI)활동
- ③ 자원관리 학습경영, 직원교육, 1일 병원장, 병원운영회의, 전자의무기록(EMR) 운영
- ④ 자립경영 진료과별 성과급, 장례식장 증축, 이전신축 추진

공공의료기관으로서역할 수행 및 경영효율성 강화

## 2.

## 전략과제별 세부이행 계획

### 4대 전략목표 · 16개 전략과제 · 31개 추진과제

전략목표	전략과제	세부추진과제
I. 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현	1.1 공공의료사업의 지속적 발굴 및 활성화 1.2 간호·간병 통합서비스 확대 1.3 감염·재난 등 위기관리체계 강화 1.4 공공성 강화를 위한 재정안정성 확보	1.1.1 만성질환자 통합지원 및 관리 1.1.2 취약계층 지원 확대 <b>1.1.3 301네트워크 사업의 추진(삭제)</b>
		1.2.1 간호·간병통합서비스 병동 운영 1.2.2 간호서비스 질 향상 및 만족도 제고를 위한 모니터링 체계 구축 1.2.3 환자안전체계 강화 1.3.1 감염병 병동운영 및 인프라 확충 1.3.2 감염관리 및 예방활동 강화 1.4.1 장례식장 수요를 고려한 빈소 추가 확보 및 이용률 제고 방안 수립 1.4.2 건강증진센터 운영 활성화 1.4.3 구매·재고관리 효율화 1.4.4 재무관리 전문성 제고
II. 소통에 기반한 브랜드 위상 확립	2.1 공공마케팅을 통해 도민 주치의로서의 인지도 제고 2.2 윤리경영 및 CS경영 고도화 2.3 주민참여 활성화를 통한 상생 체계 확립 2.4 유관기관의 협력적 네트워크 구축	2.1.1 시민과 함께하는 건강문화 캠페인 실시 2.1.2 다양한 홍보채널 확보 및 홍보 역량 강화 2.2.1 윤리경영체계 확립 2.2.2 반부패/청렴 프로그램 운영 2.2.3 CS경영계획 수립 및 체계적인 이행관리 2.2.4 온/오프라인을 통한 VOC채널 다양화 및 통합적 관리 2.3.1 지역주민 참여 자문위원회 운영 활성화 2.3.2 주민 프로그램 확대(시민 참여형 기부프로그램 등) 2.4.1 의료기관 간 협력체계 구축

전략목표	전략과제	세부추진과제
<p style="text-align: center;"><b>Ⅲ. 의료질 향상을 통한 지역주민의 신뢰확보</b></p>	<p>3.1 지역 맞춤형 진료분야 특성화 3.2 의료질관리체계 고도화 3.3 시설·장비 현대화를 통한 전략 실행력 제고 3.4 시설, 장비 현대화를 통한 의료 인프라 개선</p>	<p>3.1.1 특성화 추진 로드맵 수립 및 이행관리(완화의료호스피스병동 운영) 3.1.2 특성화 추진 로드맵 수립 및 이행관리(정신병동 운영)</p> <hr/> <p>3.2.1 CP 개발 및 적용 확대 3.2.2 환자의 안전과 의료의 질 향상을 위한 지표관리 3.2.3 원내 질 향상(QI) 활동 강화</p> <hr/> <p>3.3.1 지방의료원 파견의료인력 인건비 지원사업의 적극적 활용</p> <hr/> <p>3.4.1 의료장비 확보 및 효율적 관리 3.4.2 의료전산체계 활용 개선</p>
<p style="text-align: center;"><b>Ⅳ. 혁신을 통한 지속 가능성 제고</b></p>	<p>4.1 조직 및 기능 개편을 통한 전략 실행력 제고 4.2 인사제도 개선 및 조직문화 활성화를 통한 구성원 동기부여 강화</p>	<p>4.1.1 인사위원회 운영 내실을 통한 활성화 방안</p> <hr/> <p>4.2.1 소통기반의 조직문화 활성화 4.2.2 협력적 노사관계 구축</p>

전략과제		실행과제	주관부서(정)	협력부서(부)
I. 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현	1.1 공공의료사업의 지속적 발굴 및 활성화	1.1.1. 만성질환자 통합지원 및 관리	간호과 (만성질환상담실)	공공사업과
		1.1.2. 취약계층 지원 확대	공공사업과	원무과
		1.1.3. 301 네트워크 사업의 추진→도 사업 취소로 삭제	공공사업과	원무과
	1.2 공공병원 간호 간병통합서비스 병동 운영	1.2.1 간호 · 간병통합서비스 병동운영	간호과	간호간병통합서비스병 동
		1.2.2 간호서비스 질 향상 및 만족도 제고를 위한 모니터링 체계구축	간호과	간호간병통합서비스병 동
		1.2.3. 환자안전체계 강화	적정진료실	간호과
	1.3 감염·재난 등 위기관리체계 강화	1.3.1 감염병 병동운영 및 인프라 확충	감염관리실	진료부
		1.3.2 감염관리 및 예방활동 강화	감염관리실	진료부
	1.4 공공성 강화를 위한 재정안정성 확보	1.4.1 장례식장 수요를 고려한 빈소 추가 확보 및 이용률 제고 방안 수립	원무과	행정과
		1.4.2 건강증진센터 운영 활성화	원무과	간호과, 진료부
		1.4.3 구매 · 재고관리 효율화	행정과	진료부
		1.4.4 재무관리 전문성 제고	행정과	원무과

전략과제		실행과제	주관부서(정)	협력부서(부)
II. 소통에 기반한 브랜드 위상 확립	2.1 공공마케팅을 통해 도민 주치의로서의 인지도 제고	2.1.1 시민과 함께하는 건강문화 캠페인 실시	공공사업과	행정과
		2.1.2 [채널] 다양한 홍보채널 확보 및 홍보역량 강화	행정과	공공사업과
	2.2 윤리경영 및 CS 경영 고도화	2.2.1 윤리경영체계 확립	행정과	전부서
		2.2.2 반부패/청렴 프로그램 운영	행정과	전부서
		2.2.3 CS경영계획 수립 및 체계적인 이행관리	적정진료실	원무과
		2.2.4 온/오프라인을 통한 VOC 채널 다양화 및 통합적 관리	적정진료실	원무과
	2.3 주민참여 활성화를 통한 상생체계 확립	2.3.1 지역주민 참여 자문위원회 운영 활성화	행정과	
		2.3.2 주민 프로그램 확대(시민 참여형 기부프로그램 등)	공공사업과	행정과
	2.4 유관기관의 협력적 네트워크 구축	2.4.1 의료기관 간 협력체계 구축	원무과	행정과
	III. 의료질 향상을 통한 지역주민 의 신뢰확보	3.1 지역 맞춤형 진료분야 특성화	3.1.1 특성화 추진 로드맵 수립 및 이행관리 (완화의료 호스피스 병동 운영)	행정과
3.1.2 특성화 추진 로드맵 수립 및 이행관리 (정신병동 운영)			행정과	
3.2 의료질관리체계 고도화		3.2.1 CP개발 및 적용 확대	적정진료실	진료부
		3.2.2 환자의 안전과 의료의 질 향상을 위한 지표관리	적정진료실	진료부
		3.2.3 원내 질 향상(QI)활동 강화	적정진료실	전부서
3.3. 우수한 의료인력의 안정적 확보, 유지		3.3.1. 지방의료원 파견의료인력 인건비 지원 사업의 적극적 활용	행정과	

전략과제		실행과제	주관부서(정)	협력부서(부)
	3.4. 시설, 장비 현대화를 통한 의료인프라 개선	3.4.1. 의료장비 확보 및 효율적 관리	행정과	진료부
		3.4.2. 의료전산체계 활용 개선	행정과	전산실
IV. 혁신을 통한 지속 가능성 제고	4.1. 조직 및 기능 개편을 통한 전략 실행력 제고	4.1.1. 위원회 운영 내실을 통한 활성화 방안	행정과	
		4.4.1. 소통기반의 조직문화 활성화	행정과	
	4.4. 인사제도 개선 및 조직문화 활성화를 통한 구성원 동기부여 강화	4.4.2. 협력적 노사관계 구축	행정과	

# 전략과제 및 세부실행과제

## 1. 과제개요

	<b>전략방향</b>	1. 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현			
	<b>전략과제</b>	1.1 공공의료사업의 지속적 발굴 및 활성화			
<b>실행과제</b>	1.1.1 만성질환자 통합지원 및 관리				
<b>실행과제 정의 (목표)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>만성질환과 관련한 체계적인 정보 제공과 지속적인 교육·상담을 통해 당뇨병·고혈압 등 주요 만성질환의 유병률을 감소시키고 만성질환으로 인한 사망과 장애를 최소화</li> </ul>	<b>과제담당 (부서)</b>	<b>정 부</b>	간호과 (만성질환상담실) 원무,진단검사의학과	
<b>실행과제 선정근거 (배경/이슈)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>의정부시 고혈압 진단 경험률(30세 이상)은 2015년 23.7%에서 2016년 25.9%로 2.2%로 증가되었으며, 당뇨 진단 경험률(30세 이상) 또한 2015년 9.7%에서 2016년 10.1%로 0.4%증가 추세를 보이고 있음. (질병관리본부 2008-2016지역건강통계)</li> <li>내원 환자 및 지역주민의 건강수준과 생활 형태를 파악하고, 만성질환을 조기 발견하여 약물, 식이, 운동, 질환 등의 교육을 통해 지속 관리를 함으로써 자가관리 실천율 향상 및 건강 수준을 향상시키기 위함.</li> <li>만성질환등록관리 사업을 통하여 당뇨병·고혈압으로 인한 사회경제적 비용을 줄이고, 환자 및 고위험군의 삶의 질 향상에 도움을 주고자 함.</li> </ul>				

## 2. 성과관리

<b>CSF (핵심성공요인)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>등록대상자들의 적극적인 참여 및 자가관리 실천율 향상</li> <li>임상과장들의 적극적인 교육상담 처방 및 정기조사 검사 시행</li> </ul>	<b>KPI</b>	<b>산식 및 착안점</b>	<b>성과 목표</b>				
				'20	'21	'22	'23	'24
		만성질환자 등록관리	외래·입원환자 등록관리	200명	200명	200명	200명	210명 이상
		등록관리순응도	6개월 지속 관리율	60%이상	60%이상	60%이상	60%이상	70%이상

## 3. 지원사항

<b>소요예산</b>	자체예산: 25,100천원 보건복지부: 25,000원	<b>예상 장애요인</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신규 대상자 발굴의 어려움</li> <li>- 대상자 정기 조사 참여율 저조 (3개월, 6개월)</li> </ul>	<b>선결(지원) 사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 다양한 교육 자료 개발</li> <li>- 교육·상담 간호사로서의 역량 강화</li> <li>- 정기적인 모니터링</li> </ul>
-------------	----------------------------------	----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 4. 세부 실행계획

No	실행계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	대상자 등록관리	입·퇴원환자 및 의뢰 환자 등록관리	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	지	속	사	업
2.	만성질환관리교실 및 소그룹 모임	다양한 교육을 주제를 가지고 대상자의 참여 교육수행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
3.	정신과병동입소자 만성질환관리교실	정신병동에 입원한 환자를 대상으로 만성질환관리 교육 수행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
4.	운동관리교실	원내 물리치료사와 지역사회 연계 생활체육지도자의 전문적이고 체계적인 운동교육 수행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
5.	당뇨식단 체험	올바른 식이관리를 위한 당뇨식단 체험	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
6.	영양 및 식이 교육	원내 영양사의 전문적이고 체계적인 영양·식이 교육	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
7.	당뇨취폐	당뇨병을 진단 받은 환자를 대상으로 당뇨취폐 수행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
8.	지역사회 교육	취약계층 및 지역사회 주민을 대상으로 한 만성질환 교육 수행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
9.	모니터링 조사	공공성강화위원회를 통한 모니터링 수행	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
10.	사업 홍보	배너 및 리플렛 등의 상시 홍보 사업 홍보 보도자료	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				

1. 과제개요				
	전략방향	1. 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현		
	전략과제	1.1 공공의료사업의 지속적 발굴 및 활성화		
	실행과제	1.1.2 취약계층 의료지원 확대		
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 니즈를 충족하고 업의 특성 및 전문성을 활용한 공익적 사업 모델 기획 및 지속성 강화</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	공공사업과 원무과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>취약계층 대상 보건의료복지 지원서비스 지속적 제공 및 확대를 통해 지역 공공의료기관으로서의 기능 정립.</li> <li>기존 사업 유지 및 지역사회 요구도를 반영한 신규 사업을 발굴로 지역과 함께 건강한 사회 구축에 기여.</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>의료 취약계층의 건강안정망 강화를 위한 취약계층 지원사업 수행 중에 있으며, 점차 확대 계획에 있음.</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
		보건의료복지통합서비스 제공 건수	지역 취약계층 지속적 발굴 및 자원연계	'20	'21	'22	'23	'24
		사업 수행 및 기획	사업 유지 및 강화, 신규사업 기획	320	360	400	400	400
				시행	시행	시행	시행	시행

3. 지원사항					
소요예산	년 35,000천원	예상 장애요인	취약계층 및 지역자원 발굴, 연계를 위한 전담사회복지사 채용 필요	선결(지원) 사항	대상자 발굴을 위한 사업설명, 안내, 교육 등

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																		
			2020년												'21	'22	'23	'24			
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12							
1.	계획수립	취약계층 지원 관련 계획 수립 신규사업 발굴	■	■		■			■			■						지	속	사	업
2.	대상자 발굴 및 등록	공공기관 및 지역 유관기관의 의뢰 및 직접 발굴	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
3.	원내,외 자원 연계	입원 및 퇴원 후 사회복귀에 필요한 보건의료복지 서비스 제공	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
4.	지역 네트워크 활동	협의체, 간담회, 사례회의참석, 사업 홍보 및 안내	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
5.	사업평가 회의	수행사업 평가 및 활성화 방안 논의		■		■			■		■			■							

1. 과제개요					
	전략방향	1. 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현			
	전략과제	1.2 공공병원 간호 간병통합서비스 병동 운영			
	실행과제	1.2.1 간호·간병통합서비스 병동운영			
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>적정 간호인력 배치를 통한 팀 간호체계의 총체적인 전문간호 제공과 병동 환경개선 및 환자 안전관리 등 간호·간병통합서비스 제공에 필요한 여건을 갖춘 병동에서 양질의 서비스를 제공</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	간호과 간호간병통합서비스 병동	
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>인구고령화 및 만성질환자의 증가, 여성의 경제활동 증가 및 급격한 출산률저하, 가족구조의 변화 등은 가족내에서의 환자 및 노인부양기능을 약화되어 간병에 대한 의존이 높아짐에 따른 비용부담이 상승됨</li> <li>메르스 발생 시 간병(문병)문화가 메르스를 확산시킨 큰 원인으로 지목되며 간호·간병통합서비스 병동운영 확대 요구됨. 이에 의정부병원은 16년 5월부터 72병상으로 확대 운영되고 있으며, 17년 병상가동률 70.25% 을 나타내며, 대다수의 입원대상자가 저소득층과 독거노인, 취약계층으로 지속적인 수요의 증가로 보다 안전하고 전문적인 의료서비스 제공이 요구됨</li> </ul>				

2. 성과관리											
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>적정인력배치를 통한 질적인 입원서비스제공</li> <li>병상의 효율적 운영과 관리</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표							
		적정인력배치	인력배치기준에 의거 간호사 1:10,간호조무사 1:40유지 및 향상	'20	'21	'22	'23	'24			
		병상가동률	인력배치기준에 의거 80% 이상	1:10 1:30	1:8 1:30	1:8 1:30	1:8 1:30	1:8 1:30	85%이상	85%이상	85%이상

3. 지원사항					
소요예산	자체예산: 76,807천원 경기도예산: 미정	예상 장애요인	대상자의 고령화 등으로 간호필요도와 낙상위험 등 안전사고 가능성 높음	선결(지원) 사항	인력 및 시설,장비 등의 보강을 통한 안전한 환경마련

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																		
			2020년												'21	'22	'23	'24			
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12							
1.	지속적인인력배치기준 파악	분기별 인력배치기준 산정 후 신고																지	속	사	업
2.	병상가동률 파악	월별 병상가동률 보고 및 분석																			
3.	적정인력배치 적정성 평가	병원운영위원회 논의(사안발생 시 수시)																			

1. 과제개요					
		<b>전략방향</b>	1. 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현		
		<b>전략과제</b>	1.2 공공병원 간호 간병통합서비스 병동 운영		
<b>실행과제</b>		1.2.2 간호서비스 질 향상 및 만족도 제고를 위한 모니터링 체계구축			
<b>실행과제 정의 (목표)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>적정 간호인력 배치를 통한 팀 간호체계의 총체적인 전문간호 제공과 병동 환경 개선 및 환자 안전관리 등 간호·간병통합서비스 제공에 필요한 여건을 갖춘 병동에서 양질의 서비스를 제공</li> </ul>	<b>과제담당 (부서)</b>	<b>정 부</b>	간호과 간호간병통합서비스 병동	
<b>실행과제 선정근거 (배경/이슈)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인구고령화 및 만성질환자의 증가, 여성의 경제활동 증가 및 급격한 출산률저하, 가족구조의 변화 등은 가족내에서의 환자 및 노인부양기능을 약화되어 간병에 대한 의존이 높아짐에 따른 비용부담이 상승됨</li> <li>메르스 발생 시 간병(문병)문화가 메르스를 확산시킨 큰 원인으로 지목되며 간호·간병통합서비스 병동운영 확대 요구됨. 이에 의정부병원은 16년 5월부터 72병상으로 확대 운영되고 있으며, 17년 병상가동률 70.25% 을 나타내며, 대다수의 입원대상자가 저소득층과 독거노인, 취약계층으로 지속적인 수요의 증가로 보다 안전하고 전문적인 의료서비스 제공이 요구됨</li> </ul>				

2. 성과관리								
<b>CSF (핵심성공요인)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전문인력의 양성</li> <li>전문병동 운영</li> <li>환자만족도 제고</li> <li>안전한 환경조성</li> <li>정기적인 모니터링실시</li> </ul>	<b>KPI</b>	<b>산식 및 착안점</b>	<b>성과목표</b>				
				'20	'21	'22	'23	'24
		병동 과 분리	병동전문화를 위한 내과 계와 외과계 분리운영	분리	분리	분리	분리	분리
		환자 만족도향상	반기별	85점이상	85점이상	85점이상	85점이상	85점이상
		정기적 모니터링	운영위원회 및 공공성강화 위원회 개최	4회	4회	4회	4회	4회

3. 지원사항					
<b>소요예산</b>	자체예산: 76,807천원 경기도예산: 미정	<b>예상 장애요인</b>	대상자의 고령화 등으로 간호필요도와 낙상위험 등 안전사고 가능성 높음	<b>선결(지원) 사항</b>	인력 및 시설,장비 등의 보강을 통한 안전한 환경마련

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	역량강화 교육	부서별 업무교육 공공병원 직무교육 참석	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	지	속	사	업
2.	병동 전문화를 위한 내과 계, 외과계 분리	3병동,4병동에 내과계, 외과계 분리해서 입원		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
3.	환자안전(낙상예방활동 등) 지표관리	안전사고 발생 시 보고 및 모니터링	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
4.	감염병관리(병문안 제한) 및 교육	면회시간 통제, 방명록 작성	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
5.	시설 및 장비보강(전동침 대 등)	예산지원으로 시설 및 장비보강		■		■		■		■		■	■	■	■					
6.	환자 만족도 조사(년1회)	입원환자 설문조사		■		■		■		■		■	■	■	■					
7.	운영위원회 개최(년1회)	운영위원회 재구성, 회의	■	■		■		■		■		■	■	■	■					
8.	공공성 강화위원회 개최 (년 4회)	공공성 강화위원회 회의	■	■		■	■	■	■	■		■	■	■	■					

1. 과제개요				
	전략방향	1. 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현		
	전략과제	1.2. 간호, 간병통합서비스 확대		
	실행과제	1.2.2. 환자안전체계 강화		
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 환자안전보고체계 활성화</li> <li>● 환자안전문화 기반 마련</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	적정진료실 간호과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 환자안전법 제정 및 의료기관에서 발생하고 있는 환자안전사고 이슈로 인하여 보건의료기관의 환자안전에 대한 의무 강화되고 있음</li> <li>● 환자의 안전이 담보되지 않은 의료의 질 향상은 이룰 수 없음</li> <li>● 간호간병통합서비스 병동의 확대로 낙상 및 욕창 발생 증가함</li> <li>● 환자 및 보호자 참여를 통한 환자안전 향상 도모</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 환자안전에 대한 전 직원의 적극적인 참여</li> <li>● 오류학습시스템 정착</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
				'20	'21	'22	'23	'24
		대상별 환자안전 교육시행	직원대상 환자안전교육 시행 횟수 환자 및 보호자 대상 환자안전교육 시행 횟수	1	1	1	2	2
		환자안전의식고취를 위한 캠페인 시행	캠페인 시행 횟수	12	12	12	12	12

환자안전의식고취를 위한 캠페인 시행

3. 지원사항					
200,000원	예상 장애요인	환자안전사고보고서의 중요성에 대한 직원들의 거부감	선결(지원) 사항	캠페인 및 교육수행을 위한 예산확대 편성	

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	근접오류 관리	근접오류보고서 접수 및 우수 보고자 선정 및 포상	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	지	속	사	업
2.	환자안전인식도조사	환자안전 인식에 대한 온라인 설문조사		■		■		■		■		■		■						
3.	환자안전리더 활동	부서별 환자안전리더 선정 및 부서 안전점검 활동	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
4.	환자안전사고 개선 활동	접수된 환자안전 사고 분석하여 재발방지를 위한 개선활동	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
5.	환자안전주간행사 환자안전캠페인	환자안전문화 형성을 위해 환자안전을 주제로한 각종 직원참여행사 진행		■		■		■		■		■		■						
6.	환자안전라운딩	환자안전 전담자 및 경영진 환자안전 라운딩을 통해 환경 개선 및 직원인식 함양	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■						

1. 과제개요				
	<b>전략방향</b>	1. 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현		
	<b>전략과제</b>	1.3 감염·재난 등 위기관리 체계 강화		
	<b>실행과제</b>	1.3.1 감염병 병상 운영 및 인프라 확충		
<b>실행과제 정의 (목표)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2017년 의료감염성 질환으로 부터 환자와 내원객 및 직원을 보호하고 면역저하 환자를 보호하여 의료관련 감염의 위험을 최소화할 위한 지침 준수</li> </ul>	<b>과제담당 (부서)</b>	<b>정 부</b>	감염관리실 진료부
<b>실행과제 선정근거 (배경/이슈)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>메르스 확진자(2015년 6월9일 시점) 95명 가운데 18%가 같은 병실을 이용하여 메르스에 감염되었고, 전체 환자의 34%가 병원의 입원 병동에서 감염, 체계적인 감염관리필요</li> <li>2018년 이대 병원 신생아 사망 관련 감염예방관리 중요시 대두</li> <li>감염의 위험을 최소화 하기위해 감염성질환 및 면역저하 환자관리 절차에 따라 감염성 질환의 유입을 차단하고 면역 저하 환자보호 필요</li> </ul>			

2. 성과관리								
<b>CSF (핵심성공요인)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>감염병 병상운영 지침 개발 및 지침교육</li> <li>감염관리 전담자의 역량강화</li> <li>경영진의 의식 및 의지</li> <li>정부의 시설 지원 및 의지</li> </ul>	<b>KPI</b>	<b>산식 및 착안점</b>	<b>성과 목표</b>				
		교육 횟수 및 훈련 횟수(감염전담자, 직원 및 경영진)	훈련 및 교육 횟수	'20	'21	'22	'23	'24
		지침 수행 점검	주1회 점검	4회이상	4회이상	4회이상	4회이상	4회이상
		지침 재개정 검토	연1회 지침 재개정	주1회	주1회	주1회	주1회	주1회
				연1회	연1회	연1회	연1회	연1회

3. 지원사항					
<b>소요예산</b>	-	<b>예상 장애요인</b>	업무시간외 교육및 바쁜 업무중 지침 준수의 어려움 및 구성원 소진	<b>선결(지원) 사항</b>	경영진의 강력한 의지 표명

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																		
			2020년												'21	'22	'23	'24			
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12							
1.	주1회 지침 수행 점검	직접 관찰(체크리스트를 이용한)		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	지	속	사	업
2.	직원및소위원 교육	집합교육(감염관리 현안 및 감염병예방에 대한 교육)		■		■		■					■								
3.	경영진 교육	집합교육(감염관리 현안 및 감염병예방에 대한 교육)			■																
4.	매뉴얼 지침 재개정	감염관리위원회의 지침 검토및재개정												■							

1. 과제개요				
	전략방향	1. 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현		
	전략과제	1.3 감염·재난 등 위기관리 체계 강화		
	실행과제	1.3.2. 감염관리 및 예방 활동 강화		
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회와 의료기관 내부에 발생할 수 있는 유행성 감염병 발생 상황에 대한 관리 계획하고 이를 대비한 교육 및 훈련을 시행 한다.</li> <li>감염병 분야 위기에 대한 예방·대비 체제를 강화하고 대응태세를 사전에 마련하여 위기를 최소화 한다.</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	감염관리실 진료부
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>메르스 확진자(2015년 6월9일 시점) 95명 가운데 18%가 같은 병실을 이용하여 메르스에 감염되었고, 전체 환자의 34%가 병원의 입원 병동에서 감염, 체계적인 감염관리필요</li> <li>2018년 이대 병원 신생아 사망 관련 감염예방관리 중요시 대두</li> <li>의료 관련 감염관리의 가장 기본적인 활동인 손씻기, 의료기구 관리등 의료진 스스로 감염관리 행동 수칙 준수 중요</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>감염관리 훈련 및 교육</li> <li>경영진의 의식 및 의지</li> <li>병문안 문화개선 활동</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
				'20	'21	'22	'23	'24
		위기대응 훈련 횟수	훈련 횟수	연1회	연1회	연1회	연1회	연1회
		손위생 수행률 모니터링 (월1회 모니터링)	모니터링 수행율	수행률 90%				
	병문안 문화 개선 캠페인	건강 안전의 날 행사 참여 (연10회이상)	연10회	연10회	연10회	연10회	연10회	

3. 지원사항					
소요예산	-	예상 장애요인	업무시간외 교육이 이루어지는 상황에서의 구성원 소진	선결(지원) 사항	경영진의 강력한 의지 표명

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	손위생수행률 모니터링	직접 관찰	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	지	속	사	업
2.	직원및소위원 교육	집합교육(감염병예방및전파경로별 보호구 착용교육)		■		■		■					■							
3.	만성질환자(감염취약 환자) 교육	집합교육(감염예방교육)			■	■	■	■				■	■							
4.	경영진 교육	집합교육			■															
5.	위기대응 모의 훈련	집합훈련											■							
6.	홍보 리플렛 제작 및 비치	외래및 병원로비, 응급실 병동 비치	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
7.	건강안전의날 병문안 문화 개선 홍보 활동	병원로비 리플렛홍보및 시연	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					

1. 과제개요				
	전략방향	1. 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현		
	전략과제	1.4. 공공성 강화를 위한 재정안정성 확보		
	실행과제	1.4.1. 장례식장 이용률 제고방안 수립		
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>공설 장례식장으로서의 위상확립 및 서비스 실현 극대화로 수익창출</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	원무과 행정과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>'20년 장례식장 증축완공으로 인한 편리한 시설 완비</li> <li>기초생활수급자 및 국가유공자 감면율 확대</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>시설의 현대화</li> <li>타 장례식장과 차별화된 장례비용</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
		이용 실적 (건수)	장례식장 이용건수	'20	'21	'22	'23	'24
		모니터링 및 평가	평가 및 회의	2회	2회	2회	2회	2회

3. 지원사항					
소요예산	-	예상 장애요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>주차공간이 미확보</li> <li>협력업체 및 외부인력 교육 프로그램 미운영</li> </ul>	선결(지원) 사항	의정부시와 협의하여 공용 주차공간 확보

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2019년												'20	'21	'22	'23		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	분향실 운영 및 관리	- 운영방법 및 개선안 도출 - 분향실 및 조객실 관리																		
2.	주차공간 확보 노력	- 의정부시 시설관리공단과 협의하여 주차공간 확보																		
3.	모니터링 및 평가	-평가 및 회의																		

1. 과제개요				
	<b>전략방향</b>	1. 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현		
	<b>전략과제</b>	1.4 공공성 강화를 위한 재정안정성 확보		
<b>실행과제</b>	1.4.2. 건강증진센터 운영 활성화			
<b>실행과제 정의 (목표)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회와 연계된 건강증진 사업 및 주민들과의 직접 연계되는 건강검진 및 종합검진 활성화를 위한 팀구성</li> </ul>	<b>과제담당 (부서)</b>	<b>정 부</b>	원무과 간호과,진료부
<b>실행과제 선정근거 (배경/이슈)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>현 건강관리과로는 효과적 운영에 한계가 있음</li> <li>건강검진 원스탑 시스템 미제공으로 내원객들의 이용이 불편</li> <li>대기시간 지연으로 만족도 저하</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영진의 전담팀 구성 의지</li> <li>전담팀 구성시 인력 재배치</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
				'20	'21	'22	'23	'24
				건강검진환자수	원스탑 시스템 개발 + 검진환자수	15,000	15,050	15,100
모니터링	모니터링 및 개선사항 논의	2회	2회	2회	2회	2회		

3. 지원사항					
<b>소요예산</b>		<b>예상 장애요인</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전담팀 구성시 인력충원에 따른 인건비상승</li> <li>시설 및 장비보강</li> </ul>	<b>선결(지원) 사항</b>	<b>경영진의 의지 표명</b>

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2019년												'20	'21	'22	'23		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	건강검진 전담팀 구성 여부 논의	- 전담팀 구성시 효율성 제고 논의	■	■	■	■											지	속	사	업
2.	전담팀 구성	- 공간확보 - 구성원 팀 구성 - 구성원 역할분담 - 타병원 벤치마킹				■	■	■	■											
3.	전담팀 운영	- 전담팀 구성 홍보 (지역사회 및 건강보험공단등) - 전담팀 활동시작							■	■	■	■	■							
4.	전략 워크숍 및 모니터링	- 전담팀의 효율적인 운영을 위한 워크숍 - 전담팀 운영으로 인한 이용객 만족도 조사												■	■					

1. 과제개요				
	<b>전략방향</b>	1. 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현		
	<b>전략과제</b>	1.4 공공성 강화를 위한 재정안정성 확보		
	<b>실행과제</b>	1.4.3. 구매, 재고 관리 효율화		
<b>실행과제 정의 (목표)</b>	재고 관리 프로그램의 도입 및 정착을 통해 자산의 효율적인 관리 및 재배치로 원활한 재고 파악 및 비용 절감 도모	<b>과제담당 (부서)</b>	<b>정</b>	행정과
			<b>부</b>	진료부
<b>실행과제 선정근거 (배경/이슈)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 재고 관리 프로그램의 부재로 효율적인 재고 관리가 어려워 재고가 있음에도 불구하고 재 구매를 하는 등의 비효율적인 구매가 이루어지는 경우가 있음.</li> <li>● 재고 관리 프로그램의 정착으로 부서별 불필요한 자산을 파악하여 적재적소 재배치를 통해 비용 절감 및 효율적 자산 관리를 하고자 함.</li> </ul>			

2. 성과관리								
<b>CSF (핵심성공요인)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 부서별 재고 관리는 시행 중에 있음.</li> <li>● 재고관리 프로그램 도입에 대한 조직 구성원의 요구도가 높음.</li> </ul>	<b>KPI</b>	<b>산식 및 착안점</b>	<b>성과 목표</b>				
				'20	'21	'22	'23	'24
		프로그램 도입여부	ERP 고도화를 통한 재고관리 프로그램 도입	정착	정착	정착	정착	정착
		재고 조사 실시	재고 조사 실시	년 1회	년 1회	년 1회	년 1회	년 1회

3. 지원사항					
<b>소요예산</b>	미정(고도화 비용)	<b>예상 장애요인</b>	초기 시행시 해당 업무 담당자의 업무과중으로 인한 추가 인력 필요	<b>선결(지원) 사항</b>	현재 전체 자산에 대한 재고 관리가 미흡하므로 정착시까지의 인력 총원 필요

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	부서별 재고조사 실시	부서별 재고조사 실시		■	■	■		■		■		■		■			지	속	사	업
2.	재고 파악 및 취합	물품별 기초 데이터(사진, 비용등) 파악		■		■	■		■		■		■							
3.	부서별 불용처리 신청	불용처리 및 재배치		■		■		■		■	■	■	■	■	■					
4.	ERP 고도화를 통한 재고 관리 프로그램 도입	재고관리 프로그램 도입 및 시행		■		■		■		■	■	■	■	■	■					

1. 과제개요				
	<b>전략방향</b>	1. 공공성 강화를 통한 사회적 가치 실현		
	<b>전략과제</b>	1.4. 공공성 강화를 위한 재정안정성 확보		
	<b>실행과제</b>	1.4.4. 재무관리 전문성 제고		
<b>실행과제 정의 (목표)</b>	재무 담당자(수입, 지출)의 전문성 확보를 통해 정확하고 투명한 재무관리 운영	<b>과제담당 (부서)</b>	<b>정 부</b>	행정과 원무과
<b>실행과제 선정근거 (배경/이슈)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>비 전공자가 회계 업무를 담당함으로써 회계 관련 지식이 부족하여 업무 파악 및 정확도가 떨어져 업무 역량강화를 위한 전문 교육을 통해 재무관리의 전문성을 확보하고자 함.</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>담당자의 전문지식 습득 의지</li> <li>경영진의 직원 역량 강화 의지(교육기회 부여)</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
				'20	'21	'22	'23	'24
		전문 교육 이수	회계 관련 교육 이수 건수	2회 이상				

3. 지원사항					
소요예산	500,000원	예상 장애요인	없 음	선결(지원) 사항	없 음

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	전문 회계 교육 습득	재무관련 전문회계 교육 이수	■	■		■			■		■		■				지	속	사	업
2.	재무 담당자 회의 참석	경기도의료원 네트워크 활성화를 통한 관련 지식 공유	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				

1. 과제개요				
	전략방향	2. 소통에 기반한 브랜드 위상 확립		
	전략과제	2.1. 공공마케팅을 통해 도민 주치의로서의 인지도 제고		
실행과제	2.1.2. 시민과 함께하는 건강문화 캠페인 실시			
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>의료원 활동에 대한 홍보 강화로 공공의료에 대한 인식 개선 및 긍정적 이미지 구축</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	공공사업과 행정과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 유일의 공공의료기관으로 지역주민 대상 캠페인 활동을 통해 건강생활 도움 및 공공사업에 대한 홍보로 의정부 병원의 긍정적 이미지 확립</li> <li>지역 기관 이용 주민 대상 건강교육, 건강검진 등을 통해 건강한 지역사회를 만들기 위한 적극적 노력</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>기존 수행중인 캠페인에 대한 만족도가 높음</li> <li>원내,외 자원을 활용하여 적극적 수행이 가능</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
				'20	'21	'22	'23	'24
		건강 캠페인 및 홍보 건수	지역주민과 함께하는 건강 캠페인	12	12	12	12	12
		보건교육 건수	지역기관 연계 보건교육 수행	90	90	90	100	100

3. 지원사항					
소요예산	-	예상 장애요인	의료인력의 투입이 불가피함. 전사적인 관심과 협조 필요	선결(지원) 사항	계획서 공유 및 적극적 참여 독려

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	사업계획 수립	계획수립															지	속	사	업
2.	캠페인 수행	원내, 외 캠페인 및 홍보																		
3.	보건교육	지역주민 및 기관이용 대상자 교육																		

1. 과제개요				
	전략방향	2. 소통에 기반한 브랜드 위상 확립		
	전략과제	2.1. 공공마케팅을 통해 도민 주치의로서의 인지도 제고		
	실행과제	2.1.3. [채널] 다양한 홍보채널 확보 및 홍보역량 강화		
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 병원이 추진하는 특화사업(공공의료사업 및 보건사업등)에 대하여 많은 지역주민이 이용할 수 있도록 지역주민 및 유관기관에게 홍보</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	행정과 공공사업과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 지역거점공공병원으로서 수행하고 있는 공공의료사업 및 보건사업등에 대한 지역주민의 인식 부족으로 이용도 저조</li> <li>● 노후된 옛날 병원이라는 이미지를 탈피하여 신뢰감 형성 필요</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 공공병원으로서 신뢰도</li> <li>● 유관기관과의 네트워크 활성화</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
		홍보 추진 실적	기사보도 건수	'20	'21	'22	'23	'24
		고객 만족도	외부 고객 만족도 점수 상승	10회	10회	10회	10회	10회
				75점 이상				

3. 지원사항					
소요예산	10,000,000원	예상 장애요인	홍보 확대에 필요한 예산부족(버스, 지하철광고등)	선결(지원) 사항	경영개선을 통한 예산 확보

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	다양한 매체를 이용한 홍보 활동	병원 행사 및 신규장비 도입등에 대한 홍보기사 게재(신문, 방송)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	지	속	사	업
2.	분기별 소식지 발행	분기별 소식지 발행을 통한 병원 소식 홍보	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
3.	유관기관 네트워크 강화	유관기관 네트워크를 통한 병원 사업 안내 및 연계	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
4.	건강 안전의 날 실시	매월 건강 안전의 날 실시로 병원 사업 홍보	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
5.	지역주민 건강강좌 실시	지역주민 건강강좌 실시를 통한 병원 사업 홍보	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				

1. 과제개요				
	전략방향	2. 소통에 기반한 브랜드 위상 확립		
	전략과제	2.2. 윤리경영 및 CS 경영 고도화		
실행과제	2.2.1. 윤리경영체계 확립			
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>윤리경영과 책임경영의 실현을 위하여 적절한 제도적 장치를 구성, 운영하여 윤리경영체계 확립</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	행정과 전부서
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직내 부패와 도덕적 해이를 통제하기 위해서는 윤리경영 도입을 통한 자율적 윤리관리가 필요하며, 이를 통해 병원의 지속적 생존과 경쟁력을 확보해야 함.</li> <li>부패 유발요인에 대한 체계적인 분석 및 관리를 통해 취약 분야에 대한 자율적 개선 및 정책 시행으로 조직 구성원의 사회적 책임의식 강화</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>윤리규범 시행 중</li> <li>경영공시 운영 중</li> <li>윤리의식 제고를 위한 직원교육 시행 중</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
		윤리규범 제정 및 준수, 공유	윤리규범제정 및 준수	'20	'21	'22	'23	'24
		윤리 교육 시행	직원 윤리교육 시행 횟수	제정 준수				
				년 2회				

3. 지원사항					
소요예산	-	예상 장애요인	집체 교육시 직원 참여율 저조	선결(지원) 사항	없 음

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	윤리규범 제정 및 준수	윤리규범(윤리헌장, 윤리강령, 임직원 행동강령, 공익신고처리 및 신고자 보호지침) 제정 및 준수															지	속	사	업
2.	직원 윤리교육 실시	-윤리의식 확립을 위한 전직원 윤리 교육 년 2회 이상 실시(온, 오프라인) -신규 직원 채용 시 윤리규범 교육 실시																		
3.	임직원 윤리규범 게시	그룹웨어 게시판에 임직원 윤리규범 게시하여 항시 열람하도록 공개																		
4.	경영공시	병원 홈페이지 및 지역거점알리미 홈페이지를 통해 경영공시																		

<b>1. 과제개요</b>				
		<b>전략방향</b>	<b>2. 소통에 기반한 브랜드 위상 확립</b>	
		<b>전략과제</b>	<b>2.2. 윤리경영 및 CS 경영 고도화</b>	
<b>실행과제</b>		<b>2.2.2. 반부패/청렴 프로그램 운영</b>		
<b>실행과제 정의 (목표)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 병원의 청렴의식 제고 및 투명한 공직문화 조성과 청렴기관 확립을 위하여 반부패/ 청렴 프로그램 운영</li> </ul>	<b>과제담당 (부서)</b>	<b>정 부</b>	행정과 전부서
<b>실행과제 선정근거 (배경/이슈)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 반부패 청렴정책 시행과 더불어 임직원의 청렴의지 확립 및 부패 방지를 위해 프로그램 운영이 필요함.</li> <li>● 투명 경영을 통해 도민의 신뢰도 확보</li> </ul>			

<b>2. 성과관리</b>								
<b>CSF (핵심성공요인)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 반부패 청렴지기 강사 양성</li> <li>● 반부패 청렴 제도 이행 중</li> <li>● 직원교육 실시 중</li> </ul>	<b>KPI</b>	<b>산식 및 착안점</b>	<b>성과 목표</b>				
				'20	'21	'22	'23	'24
		내부 강사 양성	반부패 청렴지기 내부 강사 양성	1명	1명	1명	1명	1명
		직원 교육 실시	직원 청렴교육 실시	년 2회	년 2회	년 2회	년 2회	년 2회

<b>3. 지원사항</b>					
<b>소요예산</b>	-	<b>예상 장애요인</b>	집체 교육시 직원 참여율 저조	<b>선결(지원) 사항</b>	없 음

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	반부패 청렴지기 내부 강사 양성	윤리의식 제고를 위한 내부강사 교육 및 강사 양성															지	속	사	업
2.	전직원 청렴 교육 실시	전 직원 청렴교육 실시(집체, 이러닝)																		
3.	신규직원 채용 시 청렴 서약서 징구 및 교육	신규직원 채용시 청렴서약서 징구 및 신규 교육시 청렴의식 교육 실시																		
4.	청렴시책 실시	병원 이해관계자에게 청렴의지 안내장 발송																		
5.	계약업무 부패방지 제도 도입	민간업체와의 유착 및 부패 방지를 위하여 부패행위 신고제도 공개 의무화 도입																		

<b>1. 과제개요</b>					
			<b>전략방향</b>	<b>2. 소통에 기반한 브랜드 위상 확립</b>	
			<b>전략과제</b>	<b>2.2 윤리경영 및 CS경영고도화</b>	
<b>실행과제</b>			<b>2.2.3 CS 경영계획 수립 및 체계적인 이행관리</b>		
<b>실행과제 정의 (목표)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객의 요구를 신속하게 반영할 점진 확보를 위한 각 부서의 CS팀을 구성하여 정기적 회의를 고객의 칭찬, 불만 고충 처리에 대한 과정과 결과를 공유함으로 체계화 및 지속성 유지</li> </ul>	<b>과제담당 (부서)</b>	<b>정</b>	적정진료실	
			<b>부</b>	원무과	
<b>실행과제 선정근거 (배경/이슈)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>일방적 고객센터서비스에서 서로 소통하는 문화가 확산되며 서비스 제공 계획과 목표, 결과, 피드백이 명확히 함.</li> <li>병원평가에서 고객만족의 비중이 커지면서 체적이고 조직적인 노력이 요구됨.</li> </ul>				

<b>2. 성과관리</b>								
<b>CSF (핵심성공요인)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객의 관점</li> <li>고객의 니즈를 파악하여 체계적인 대응</li> </ul>	<b>KPI</b>	<b>산식 및 착안점</b>	<b>성과 목표</b>				
				'20	'21	'22	'23	'24
		위원회 개최	고충유형분석, 개선활동내용의 논의 횟수	4회	4회	4회	4회	4회
		회신율	고충건수(욕설/비방내용, 연락처 미기재 제외)	4회 이상	4회 이상	4회 이상	4회 이상	4회 이상

<b>3. 지원사항</b>					
<b>소요예산</b>	CS리더워크숍(상하반기) :(15,000×15명)×2회 = 450,000원	<b>예상 장애요인</b>	-	<b>선결(지원) 사항</b>	<b>해당부서의 적극적인 문제해결</b>

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																		
			2020년												'21	'22	'23	'24			
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12							
1.	CS리더 회의	CS사업계획 논의 및 운영 관련		■		■		■		■		■		■		■		지	속	사	업
2.	고객관리 체계화	유형별 분석(불만, 불친절) 대상별 분류(시설,진료, 내부직원)	■	■		■		■		■		■		■		■					
3.	응대모니터링	직접/전화 응대모니터링 정례화(년2회)	■	■		■		■		■		■		■		■					
4.	고객만족도 조사	내부-년1회 외부- 2개 기관 년1회 조사결과 개선활동(중간점검, 최종점검)		■		■		■		■		■		■		■					
5.	전 직원 교육	사례 공유 및 대응법. 만족도 결과 공유 개선방안		■		■		■		■		■		■		■					

1. 과제개요				
	전략방향	2. 소통에 기반한 브랜드 위상 확립		
	전략과제	2.2 윤리경영 및 CS 경영 고도화		
	실행과제	2.2.4 온/오프라인을 통한 VOC채널 다양화 및 통합적 관리		
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 수준 고객이 의견을 자유롭게 불만 및 고충사항을 편리하게 건의할 수 있도록 하고 접수 및 처리절차를 관리하기 위함</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	적정진료실 원무과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>병원평가에서 고객만족의 비중이 커지면서 체계적이고 조직적인 노력이 요구됨</li> <li>고객이 인터넷·직접방문·전화 등으로 불만/고충 등에 대한 정보를 제공하면 처리 담당자가 질문/답변 내용을 실시간 관리할 수 있도록 함</li> <li>VOC 를 통합하고 유형별로 구분하여 관리</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>VOC관련정보에 고객이 쉽게 접근할 수 있도록 함</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
				'20	'21	'22	'23	'24
		고충처리 이행도	접수에서 처리 완료시점까지의 시간 - 즉각적인 모니터링과 평가	7일 이내	7일 이내	7일 이내	7일 이내	7일 이내
	VOC개선도	고객만족도 종합점수	80점 이상	80점 이상	80점 이상	80점 이상	80점 이상	

3. 지원사항					
소요예산	-	예상 장애요인	-	선결(지원) 사항	경영진의 관심과 지원 담당부서의 신속한 처리

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	불만/고충 접수 방법 게시	원내 게시판을 이용하여 방법 및 절차, 전화번호 알림	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	지	속	사	업
2.	담당부서 지정	신속하고 일관된 응대를 위하여 소통 채널을 강화	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
3.	응대모니터링	직접/전화 응대모니터링 정례화(년2회)	■	■		■		■	■	■		■		■						
4.	고객만족도 조사	내부-년1회 외부- 2개 기관 년1회 조사결과 개선활동		■		■		■		■		■		■						
5.	전 직원 교육	사례 공유 및 대응법. 만족도 결과 공유 개선방안		■		■		■		■		■		■						

1. 과제개요				
	전략방향	2. 소통에 기반한 브랜드 위상 확립		
	전략과제	2.3. 주민참여 활성화를 통한 상생체계 확립		
실행과제	2.3.1. 지역주민 참여 자문위원회 운영 활성화			
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 주민과의 소통을 통해 병원 발전을 위한 자문을 얻고자 지역주민을 주축으로 위원회를 구성하여 운영</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	행정과 행정과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 주민과의 소통을 통해 지역주민의 요구를 반영하고 지역주민에게 보다 가까이 다가갈 수 있는 병원이 되기 위하여 지역주민이 참여하는 위원회 운영이 필요함.</li> <li>위원회의 구성원으로써 병원이 지역과 함께 발전해야 한다는 지역주민의 병원에 대한 주의의식 확립이 필요함.</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영진의 소통의지</li> <li>지역주민의 적극적인 참여</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
				'20	'21	'22	'23	'24
		위원회 운영	위원회 운영 건수	년 2회	년 2회	년 2회	년 2회	년 2회
의견 반영	지역주민 의견 정책 반영	반영	반영	반영	반영	반영		

3. 지원사항					
소요예산	2,000,000원	예상 장애요인	없 음	선결(지원) 사항	없 음

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	위원회 운영	년 2회 병원발전운영위원회 운영															지	속	사	업
2.	위원회 의사 반영	지역주민의 의사를 병원 주요 정책 결정시 반영																		

1. 과제개요				
	전략방향	2. 소통에 기반한 브랜드 위상 확립		
	전략과제	2.3 주민참여 활성화를 통한 상생체계 확립		
실행과제	2.3.2 주민 프로그램 확대(시민 참여형 기부프로그램 등)			
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역주민이 참여하는 위원회 구성 및 운영, 지역사회 이해관계자를 대상으로 참여유도</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	공공사업과 행정과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 주민의 공공사업 및 프로그램 참여를 유도하여 의정부병원 공공사업에 대한 이해도 증가 및 지역주민의 의정부병원 진료 이용 확대</li> <li>지역주민과 소통하는 의정부병원으로서의 이미지 제고</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>기존 운영되고 있는 원내 자원봉사 운영, 확대</li> <li>병원과의 접근성이 있는 주민센터의 동 복지협의체 활동 연계</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
		자원봉사 모집, 운영	자원봉사자 모집, 운영을 통한 지역주민의 병원 활동 참여	'20	'21	'22	'23	'24
		동 복지협의체 활동 연계	동복지협의체 위원 참여 유도	시행	시행	시행	시행	시행

3. 지원사항					
소요예산	-	예상 장애요인	자원봉사자 처우개선 (전용 공간 마련 등)	선결(지원) 사항	원내 자원봉사 프로그램 발굴

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																		
			2020년												'21	'22	'23	'24			
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12							
1.	자원봉사 모집, 운영	신규 자원봉사자 모집(상시)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	지	속	사	업
2.	교육 및 간담회	봉사자 교육 및 간담회		■		■		■		■		■		■		■					
3.	동복지협의체 위원 활동	동 복지협의체 위원 회의 참여		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					

1. 과제개요				
	전략방향	2. 소통에 기반한 브랜드 위상 확립		
	전략과제	2.4 유관기관과의 협력적 네트워크 구축		
실행과제	2.4.2 의료기관 간 협력체계 구축			
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>진료의뢰-회송 사업참여</li> <li>협력의료기관간의 공동발전을 추구하고 바람직한 의료전달체계 정립</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	원무과 행정과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 진료의뢰.회송 사업을 실행함으로써 중증도가 높은 환자와 난이도가 높은 수술을 3차 병원에서 신속하게 해결하고 다시 회송하여 연계함으로써 환자에게 편의성과 환자 중심의 서비스를 높이기 위함.</li> <li>2. 공공기관으로서 정부정책에 적극적 추진이 요구됨</li> <li>3. 진료 의뢰-회송 시스템 수가 신설.</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 의사들의 적극적 참여</li> <li>2. 적극적 시스템 활용</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
				'20	'21	'22	'23	'24
		진료 의뢰 회송 지수	진료 의뢰 전원 건수	15	17	19	21	23
		진료 의뢰 회송 지수	진료 의뢰 회송 건수	50	55	60	65	70
		진료 의뢰-회송 만족도 점수		70	80	90	93	

3. 지원사항					
소요예산					
소요예산	-	예상 장애요인	의사의 소극적 참여 진료협력팀구성 선행	선결(지원) 사항	경영진 및 진료과장의 강력한 의지



1. 과제개요				
	전략방향	3. 의료 질 향상을 통한 도민의 신뢰 확보		
	전략과제	3.1. 지역 맞춤형 진료분야 특성화		
	실행과제	3.1.2 특성화 추진 로드맵 수립 및 이행관리 (완화의료 호스피스 병동 운영)		
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 요구도를 반영하여 지역 내 의료서비스의 특화분야 도출을 통해 지역 거점 공공병원으로서의 역할 수행</li> <li>(3.1.1. 지역사회 니즈를 고려한 특화분야 도출)과 동일</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	행정과 간호과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>의정부시, 양주시, 동두천시의 사망원인 1위가 모두 암으로 나타났으며, 이 지역의 암으로 인한 사망률은 인구 10만명당 평균 155.5명으로 경기도 123명 보다 무려 32.5명이 높게 나타남.</li> <li>현재 당 병원은 2012년 완화의료전문기관으로 지정 받아 호스피스 병동을 운영하고 있으며, 경기 북동부지역 8개 시군구 중 완화의료전문기관은 당 병원 포함 3개 기관, 42병상(전국 73개 기관, 1,210병상)으로 부족하여 당 병원의 특성화 추진이 필요함.</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영진의 운영의지</li> <li>완화의료전문기관 지정, 운영 중</li> <li>병상 가동율 상승</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	과 목표				
				'20	'21	'22	'23	'24
		병동 운영	완화의료 호스피스 병동 운영 지속	17병상	17병상	17병상	17병상	17병상
		병상가동율 증대	병상가동율 증대 노력	85%이상	85%이상	85%이상	85%이상	85%이상

3. 지원사항					
소요예산	15,000,000원	예상 장애요인	없 음	선결(지원) 사항	없 음

#### 4. 특성화 병상규모

구분	'19	'20	'21	'22	'23
병상수	17병상	17병상	17병상	좌동	좌동
병상규모 설정 근거	인력 대비 가동 병상수	인력 대비 가동 병상수	인력 대비 가동 병상수	좌동	좌동
병상수 확보 방안	현재 유지	현재 유지	현재 유지	좌동	좌동
목표(예상) 병상이용률	86%	85% 이상	85% 이상	좌동	좌동
목표설정 근거	18년 11월 현재 가동을 산정 (병동 환경개선 공사로 전년대비 감소)	17병상 확대 이후 병상가동율86%로 점차 상승 예상	17병상 확대 이후 병상가동율86%로 점차 상승 예상	좌동	좌동

#### 5. 인력계획

특성화 분야	As-is			'20			'21			'22			'23			'24		
	의사	간호사	사회복지사	의사	간호사	사회복지사	의사	간호사	사회복지사	의사	간호사	사회복지사	의사	간호사	사회복지사	의사	간호사	사회복지사
완화의료병동	2	10	1	2	10	1	2	10	1	2	10	1	2	10	1	2	10	1

## 6. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	완화의료병동 운영	완화의료병동 운영 계획서 제출															지	속	사	업
2.		완화의료병동 운영 및 모니터링																		
3.		완화의료병동 운영 결과 보고 제출	익년																	

1. 과제개요				
	전략방향	3. 의료 질 향상을 통한 도민의 신뢰 확보		
	전략과제	3.1. 지역 맞춤형 진료분야 특성화		
실행과제	3.1.2 특성화 추진 로드맵 수립 및 이행관리 (정신병동 운영)			
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역사회 요구도를 반영하여 지역 내 의료서비스의 특화분야 도출을 통해 지역 거점 공공병원으로서의 역할 수행</li> <li>(3.1.1. 지역사회 니즈를 고려한 특화분야 도출)과 동일</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	행정과 간호과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>의정부시 내 정신건강의학과 병의원은 14개 기관이며 이중 입원치료가 가능한 기관은 7개이고 7개 기관 중 내과 진료가 가능한 기관은 4개 기관, 종합병원으로 타과 협진이 가능한 기관은 경기도의료원의정부병원과 카톨릭대학교 의정부성모병원 2개뿐으로 저속득 정신질환자의 입원가능 병원이 부족한 실정임.</li> <li>정신질환자 인권강화를 위한 정신건강복지법 개정('17.05)으로 국공립병원의 정신과 전문의가 타 병원의 초기 입원과 입원 연장에 대한 입원 적합성 진단을 위해 출장 대면진료를 해야 함. 의정부 등 경기북부지역에 입원 적합성 진단을 위한 지역 국공립병원은 당 병원이 유일하여 정책적인 면에서도 특화추진이 필요함.</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영진의 운영의지</li> <li>현재 정신병동 운영중</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
		병동 운영	정신병동 운영 지속	'20	'21	'22	'23	'24
		70병상	70병상	70병상	70병상	70병상		
병상가동율 증대	병상가동율 증대 노력	85% 이상	85% 이상	85% 이상	85% 이상	85% 이상		

3. 지원사항					
소요예산	-	예상 장애요인	시설 노후화로 시설 개선이 필요함	선결(지원) 사항	안정적 운영을 위하여 시설 개선이 필요함

#### 4. 특성화 병상규모

구분	'19	'20	'21	'22	'23
병상수	70병상	70병상	70병상	좌동	좌동
병상규모 설정 근거	현재 유지	현재 유지	현재 유지	좌동	좌동
병상수 확보 방안	현재 유지	현재 유지	현재 유지	좌동	좌동
목표(예상) 병상이용률	87%	90% 이상	90% 이상	좌동	좌동
목표설정 근거	18년 병동 환경개선 공사에정적으로 17년 병상가동율87%보다 감소	17년 병상가동율87%로 병상가동율 증대 노력	17년 병상가동율87%로 병상가동율 증대 노력	좌동	좌동

#### 5. 인력계획

특성화 분야	As-is			'20			'21			'22			'23			'24		
	의사	간호사	기타	의사	간호사	사회복지사												
정신병동	3	7	9	3	7	9	3	7	9	3	7	9	3	7	9	3	7	9

## 6. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정															
			2020년												`21	`22	`23	`24
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12				
1.	정신병동 운영	정신병동 운영 및 모니터링													지	속	사	업

<b>1. 과제개요</b>				
		<b>전략방향</b>	<b>3. 의료 질 향상을 통한 도민의 신뢰확보</b>	
		<b>전략과제</b>	<b>3.2. 의료질관리체계 고도화</b>	
<b>실행과제</b>		<b>3.2.1 CP개발 및 적용 확대</b>		
<b>실행과제 정의 (목표)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 근거기반의 표준화된 진료과정 제공으로 진료에 대한 예측 가능성을 높임으로써 환자와 의료진의 만족도를 향상시키고 의료의 질향상을 도모하기 위함</li> <li>● 의료진이 환자에게 제공하는 진료행위의 내용과 시기를 도식화 함으로써 의료진 간 효율적이고 정확한 의사소통을 도모하고 이를 통하여 보다 안전한 환자진료 환경 도모하기 위함</li> </ul>	<b>과제담당 (부서)</b>	<b>정</b>	적정진료실
			<b>부</b>	진료부
<b>실행과제 선정근거 (배경/이슈)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 보건복지부가 2014년부터 개발해 지역거점 공공병원을 중심으로 보급하고 있는 표준진료지침이 재원일수 감소 및 연간진료비용 감소에 효과가 있는 것으로 분석되어 복지부는 CP개발 및 보급을 확대해 나갈 방침임.</li> </ul>			

<b>2. 성과관리</b>								
<b>CSF (핵심성공요인)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 진료부의 적극적 참여</li> </ul>	<b>KPI</b>	<b>산식 및 착안점</b>	<b>성과 목표</b>				
				'20	'21	'22	'23	'24
		CP개발건수	CP개발건수	1	1	1	1	1
		CP적용율/완료율	적용율: 적용건수/전체건수 완료율: 완료건수/전체건수	90% 이상	90% 이상	90% 이상	90% 이상	90% 이상

<b>3. 지원사항</b>					
<b>소요예산</b>	표준진료지침 적용 활성화를 위한 의료 진포상금-300,000원	<b>예상 장애요인</b>	진료부의 관심부족	<b>선결(지원) 사항</b>	CP개발 및 적용 필요성에 대한 경영진의 진료부 독려

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	CP진단군 선정	CP개발을 위해 주관 임상과장 대상 진단군 선정	■	■		■			■		■		■		■		지	속	사	업
2.	개발팀 구성 및 교육	CP개발팀 구성 및 집체교육		■	■				■		■		■		■					
3.	CP초안 작성	대상 질환군에 대한CP초안 작성		■	■				■		■		■		■					
4.	CP승인 및 전산입력	대상 질환군에 대한 적용 검토 후 승인 및 전산프로그램		■	■	■	■		■		■		■		■					
5.	CP홍보 및 교육	진료부 및 직원 대상 홍보 및 교육		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
6.	적용 모니터링	적용율 및 완료율 지표 모니터링		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
7.	경영진보고 및 직원공유	환자안전위원회 통한 경영진 보고 및 직원전용인트라넷을 이용한 공유		■		■		■	■	■	■	■	■	■	■					

1. 과제개요				
	전략방향	3. 의료 질 향상을 통한 도민의 신뢰확보		
	전략과제	3.2. 의료질관리체계 고도화		
	실행과제	3.2.3. 환자의 안전과 의료의 질 향상을 위한 지표관리		
실행과제 정의 (목표)	지표관리 체계를 통한 환자의 안전과 질 향상을 도모하기 위함		과제담당 (부서)	정 적정진료실 부 진료부
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 조직이 목표로 하는 성과에 부합하는 지표 선정</li> <li>● 지속적인 모니터링 및 개선활동 수행</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 지역주민의 적극적인 참여 유도</li> <li>● 포천시 자원봉사센터와의 협업</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
		지표 관리 갯수	인증 성과관리 지표	'20	'21	'22	'23	'24
		지표관리 정기 모니터링	위원회 분기별 보고	30개	30개	30개	30개	30개
				4회	4회	4회	4회	4회

3. 지원사항					
소요예산	지표관리담당자워크 숍(15,000×10명) ×2회=300,000원	예상 장애요인	-	선결(지원) 사항	지표를 정확하게 모니터링하기 위한 전문적인 교육 및 전산개발

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	병원차원 지표관리 계획	병원차원 지표관리 주제 선정 및 계획서 제출															지	속	사	업
2.	실무자 교육	지표관리 담당자 지표관리에 필요한 역량강화교육																		
3.	지표 모니터링 및 부서 피드백	분기별 지표관리보고서 및 개선활동 점검																		

<b>1. 과제개요</b>				
		<b>전략방향</b>	<b>3. 의료 질 향상을 통한 도민의 신뢰 확보</b>	
		<b>전략과제</b>	<b>3.2. 의료 질관리체계 고도화</b>	
<b>실행과제</b>		<b>3.2.4 원내 질 향상(QI)활동 강화</b>		
<b>실행과제 정의 (목표)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역거점공공병원으로서 의료 질 향상 활동 활성화를 통해 환자안전과 고객만족, 업무효율성을 향상시키고 발전적인 업무프로세스를 정착하고자 함</li> </ul>	<b>과제담당 (부서)</b>	<b>정</b>	적정진료실
			<b>부</b>	전 부서
<b>실행과제 선정근거 (배경/이슈)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지속적이고 효율적인 질 향상을 위하여 적합한 활동방법과 질 향상 우선순위를 선택하여 주제를 정하고</li> <li>이에 대한 질 향상과 환자안전 활동 수행을 통하여 얻은 성과에 대한 지속적인 개선활동을 유지, 관리하기 위함</li> </ul>			

<b>2. 성과관리</b>								
<b>CSF (핵심성공요인)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>질 향상계획에 따라, 부서차원에서 수행할 질 향상 개선활동을 계획 및 수행</li> </ul>	<b>KPI</b>	<b>산식 및 착안점</b>	<b>성과 목표</b>				
				<b>'20</b>	<b>'21</b>	<b>'22</b>	<b>'23</b>	<b>'24</b>
		질 향상위원회 개최	위원회 운영 건 수	4회	4회	4회	4회	4회
		부서별 QI활동	부서별 QI활동 건수	7건 이상	7건 이상	8건 이상	8건 이상	8건 이상

<b>3. 지원사항</b>					
<b>소요예산</b>	부서활동비, 중간/년 말경진대회, 포스터/책자제작, 워크숍 =4,250,000원	<b>예상 장애요인</b>	매년 진행해야 한다는 부담감	<b>선결(지원) 사항</b>	경영진의 지원과 부서장의 리더십



1. 과제개요					
		전략방향	3. 의료 질 향상을 통한 도민의 신뢰 확보		
		전략과제	3.3. 우수한 의료인력의 안정적 확보, 유지		
		실행과제	3.3.1. 지방의료원 파견의료인력 인건비 지원 사업의 적극적 활용		
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>지방의료원 파견의료인력 인건비 지원 사업 신청을 통해 대학병원의 우수한 인력을 파견 받아 양질의 의료서비스 제공</li> </ul>		과제담당 (부서)	정 부	행정과 행정과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>대학병원의 우수한 인력을 파견 받아 당 병원에 내원하는 환자에게 대학병원보다 저렴한 진료비로 양질의 의료서비스 제공하고자 지방의료원 파견의료 인력 인건비 지원사업 신청이 필요함.</li> </ul>				

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영진 사업의지</li> <li>대학병원 협약완료</li> <li>현재 사업 진행 중</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
		대학병원 과 인력 파견 협약 체결	대학병원과 의료인력 파견 협약 체결	'20	'21	'22	'23	'24
		파견의료인력 인건비 지원사업 신청	파견의료인력 수	유지	유지	유지	유지	유지
				1명	1명	1명	1명	1명

3. 지원사항					
소요예산	-	예상 장애요인	대학병원 협약 체결이 안될 시 사업 신청 불가	선결(지원) 사항	대학병원 협약 유지

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	대학병원 협약 체결	서울대병원 의사 파견 협약 체결															지	속	사	업
2.	사업 신청	지방의료원 파견의료인력 인건비 지원 사업 신청																		
3.	승인 및 시행	보건복지부 승인 및 시행																		

1. 과제개요				
	<b>전략방향</b>	3. 의료 질 향상을 통한 도민의 신뢰 확보		
	<b>전략과제</b>	3.4. 시설, 장비 현대화를 통한 의료인프라 개선		
<b>실행과제</b>	3.4.2. 의료장비 확보 및 효율적 관리			
<b>실행과제 정의 (목표)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>최신 의료장비 도입 및 노후장비의 교체를 통한 신뢰도 향상 및 양질의 의료서비스 제공</li> </ul>	<b>과제담당 (부서)</b>	<b>정</b>	행정과
			<b>부</b>	진료부
<b>실행과제 선정근거 (배경/이슈)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정확한 진단 및 치료를 위해 노후 장비의 교체 및 최신 의료장비 도입으로 지역주민의 신뢰도 향상 및 양질의 의료서비스를 제공하고자 함.</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>18년 기능보강사업 장비 승인(위내시경 스코프 등 2종)</li> <li>장비 활용실적 점검</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
				'20	'21	'22	'23	'24
		노후 장비 교체	기능보강사업 신청	1회	1회	1회	1회	1회
장비 활용실적 점검 및 관리	장비 활용실적 점검 및 관리	1회	1회	1회	1회	1회		

3. 지원사항					
소요예산	2018년 190,000,000원	예상 장애요인	기능보강사업 승인 안될 시 고가 장비 교체의 어려움	선결(지원) 사항	활용실적 저조 장비 활용 방안 강구

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	18년 의료장비 구입	18년 기능보강사업 승인 장비 구매		■	■	■	■	■	■								지	속	사	업
2.	19년 기능보강사업 신청	부서별 신청장비 수요 조사	■	■																
3.		신청 장비 선정(의료장비위원회)			■															
4.		19년 기능보강사업 장비 신청			■	■														
5.	장비 활용 실적 점검	장비 활용 실적 점검 및 미사용 장비 활용 방안 강구									■	■								

<b>1. 과제개요</b>				
		<b>전략방향</b>	<b>3. 의료 질 향상을 통한 도민의 신뢰확보</b>	
		<b>전략과제</b>	<b>3.4. 시설, 장비 현대화를 통한 의료인프라 개선</b>	
<b>실행과제</b>		<b>3.4.3. 의료전산체계 활용 개선</b>		
<b>실행과제 정의 (목표)</b>	무인수납기 도입으로 수납 대기시간 단축 및 원무업무 개선	<b>과제담당 (부서)</b>	<b>정</b>	행정과
			<b>부</b>	전산실
<b>실행과제 선정근거 (배경/이슈)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 수납 대기시간 지연으로 고객 불만 향상</li> <li>● 비대면 서비스 업무개선을 통하여 병원 운영의 새로운 방향제시</li> </ul>			

<b>2. 성과관리</b>								
<b>CSF (핵심성공요인)</b>	● 수납건수	<b>KPI</b>	<b>산식 및 착안점</b>	<b>성과 목표</b>				
				'20	'21	'22	'23	'24
		장비 도입여부	도입대수	2대	2대	2대	2대	2대
		이용율	무인수납건수/직원수납건수	20%	30%	30%	30%	30%

<b>3. 지원사항</b>					
<b>소요예산</b>	18,000,000	<b>예상 장애요인</b>	환자 연령층의 노령화로 최신장비 거부감	<b>선결(지원) 사항</b>	최신장비 도입과정에 필요한 인력

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	업체선정 및 계약																지	속	사	업
2.	무인 원무지원시스템 interface																			
3.	장비 설치 및 테스트																			
4.	사용자 교육																			
5.	장비운영 및 업체철수																			

1. 과제개요				
	<b>전략방향</b>	4. 혁신을 통한 지속 가능성 제고		
	<b>전략과제</b>	4.1. 조직 및 기능 개편을 통한 전략 실행력 제고		
	<b>실행과제</b>	4.1.4. 위원회 운영 내실을 통한 활성화 방안		
<b>실행과제 정의 (목표)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 병원 경영과 관련한 의사 결정시 전문적 의사 결정을 위하여 내, 외부 위원회를 구성하여 운영하며 각종 지원을 통해 운영의 활성화를 기하고자 함.</li> </ul>	<b>과제담당 (부서)</b>	<b>정</b>	행정과
			<b>부</b>	행정과
<b>실행과제 선정근거 (배경/이슈)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 다변화하는 정부 정책과 보건 정책에 분야별 실시간 대응하고 전문적 의사 결정에 활용하고자 분야별 위원회를 구성, 지원하여 내실 있는 운영을 통해 위원회를 활성화 하고자 함.</li> </ul>			

2. 성과관리								
<b>CSF (핵심성공요인)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 위원회 활성화를 위하여 운영에 필요한 교육 및 예산 지원</li> </ul>	<b>KPI</b>	<b>산식 및 착안점</b>	<b>성과 목표</b>				
				'20	'21	'22	'23	'24
		각종 위원회 운영	분야별 위원회 회의 횟수	위원회별 년 1회 - 4회 실시				
		운영 예산 지원	운영에 필요한 경비 지원	3백만원	3백만원	3백만원	3백만원	3백만원

3. 지원사항					
<b>소요예산</b>	3,000,000원	<b>예상 장애요인</b>	없 음	<b>선결(지원) 사항</b>	없 음

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																
			2020년												'21	'22	'23	'24	
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12					
1.	위원회 운영	분야별 위원회 운영(회의 등)														지	속	사	업
2.	위원회 지원	위원회 운영에 필요한 예산 지원으로 활성화 독려																	

1. 과제개요				
	전략방향	4. 혁신을 통한 지속 가능성 제고		
	전략과제	4.4. 인사제도 개선 및 조직문화 활성화를 통한 구성원 동기부여 강화		
	실행과제	4.4.1. 소통기반의 조직문화 활성화		
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>직종별, 계층별 소통을 활성화하고 공감대를 형성하여 직종별 위화감을 해소하고 하나의 조직으로의 인식 확립을 위한 프로그램 운영</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	행정과 행정과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>직종간, 부서간, 노사간의 갈등으로 인해 업무 소통이 원활하지 않고 결과적으로 업무 능률 저하로 이어져 이를 개선하기 위한 조직문화 프로그램이 필요함.</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영진의 조직문화 개선의 지</li> <li>구성원의 적극적인 참여의 지</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
		조직문화 활성화	부서별 간담회, CS조회, 화합 행사동호회등 프로그램 개최 건수	'20	'21	'22	'23	'24
		직원 만족도 조사	내부직원 만족도 점수	75점이 상	75점이 상	75점이 상	75점이 상	75점이 상
				부서별 간담회 년 4회이상, CS 조회 주5회, 직원화합행사 년1회 이상, 동호회 월1회이상등 조직문화 활성화 프로그램 개발 추진				

3. 지원사항					
소요예산	10,000,000원	예상 장애요인	구성원의 참여율 저조	선결(지원) 사항	일회성 이벤트에 그치지 않기 위해 경영진의 강력한 의지 표명

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																	
			2020년												'21	'22	'23	'24		
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12						
1.	조직문화 개선방안 수립	개선방안 관련 계획수립		■		■		■		■		■		■			지	속	사	업
2.	경영실적 설명회 개최	년 2회 경영실적 설명회 개최를 통한 경영 정보 공유	■	■		■		■		■		■		■						
3.	조직문화 개선 프로그램 운영	부서별 워크샵, CS조회, 화합행사, 동호회등 프로그램 운영 활동		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					

1. 과제개요				
	전략방향	4. 혁신을 통한 지속 가능성 제고		
	전략과제	4.4. 인사제도 개선 및 조직문화 활성화를 통한 구성원 동기부여 강화		
	실행과제	4.4.3. 협력적 노사관계 구축		
실행과제 정의 (목표)	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력적 노사관계를 구축하여 공정한 노사관계를 확립하고 노사 공동 이익 증진을 도모함.</li> </ul>	과제담당 (부서)	정 부	행정과 행정과
실행과제 선정근거 (배경/이슈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력적 노사관계 구축을 통해 갈등상황에 유연히 대처하고 노사 공동의 이익 증진을 위해 노력해야 함.</li> </ul>			

2. 성과관리								
CSF (핵심성공요인)	<ul style="list-style-type: none"> <li>병원 의사 결정시 노조대표 1인 참석</li> <li>정기적 노사협의회 운영 의지</li> </ul>	KPI	산식 및 착안점	성과 목표				
		노사협의회 운영	정기적 노사협의회 운영	'20	'21	'22	'23	'24
		의사결정시 노조대표 참여	병원 의사 결정 회의 및 위원회에 노조대표 참여	4회	4회	4회	4회	4회
				1인	1인	1인	1인	1인

3. 지원사항					
소요예산	-	예상 장애요인	정기적 노사협의회 운영이 어려움 (노사 갈등시)	선결(지원) 사항	정기적 노사협의회에 대한 합의

#### 4. 세부 추진계획

No	추진계획	방법 및 주요 활동	추진 일정																		
			2020년												'21	'22	'23	'24			
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12							
1.	노사협의회 운영	정기적 노사협의회 운영	■	■		■		■	■		■		■		■		■	지	속	사	업
2.	병원 의사결정시 노조대표 참석	병원 의사 결정시 노조대표 참석	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				

## I. 고객만족 서비스 강화

### ① 환자중심의 고객서비스 강화

#### ○ 사업목적

환자중심의 의료수준과 의료진과의 의사소통, 정보제공 등 환자경험평가를 앞두고 친절서비스 제공으로 지역주민에 대한 친근감 및 신뢰감 형성

#### ○ 사업내용

- CS리더팀과 접점부서 직원과의 팀을 구성하여 고객만족활동 CQI진행
  - 2019년 고객이 경험하는 병원 외/내 동선을 따라 고객의 입장이 되어 개선하였고 이용 후 피드백과 안내매뉴얼 등 지속적인 활동
- 부서별, 직군별 맞춤 친절교육 실시
  - CS내부강사가 주축이 되어 소수정예 교육
  - 병원의 의료서비스 향상을 도모
  - 환자중심의 의료문화가 조성되어 고객으로부터 추천하고 싶은 병원만들기
- 친절 모니터링 실시
  - 전 부서를 대상으로 응대/전화 모니터링 실시(정기/비정기)
  - 모니터링 도구표 배부로 공정한 평가
- 유·불리 상황을 설정하고 질문하여 응대태도에 대한 도구표 작성
- 월 1회 고객직접평가의 날 지정
- 외래진료고객을 대상으로 진료 후 설문조사 실시(즉시해결노력)

○ 사업예산 : 1,100천원(고객만족사업비)

#### ○ 달성목표

내원환자의 만족도 증대 및 객관적으로 현 수준을 파악함으로 제고의 기회마련

## ② 표준진료지침(CP)개발

### ○ 사업목적

다빈도 입원질환을 중심으로「표준진료지침」을 적용함으로써 진료의 질 향상 및 표준화를 도모하고, 신뢰성 제고

### ○ 사업내용

- 기존개발 CP적용 모니터링 및 개선활동
- 다학제 간 CP개발을 통한 의료서비스 질 표준화
- 진료부와 협조하여 기존 CP팀을 운영하고 임상 적정성, 신뢰성 수가 적정성 검토 후 연구개발 진행
- CP개발 독려를 위하여 우수적용 의료진 포상

### ○ 사업예산 : 500천원(포상금)

### ○ 추진일정

사업명	2020년											
	1M	2M	3M	4M	5M	6M	7M	8M	9M	10M	11M	12M
CP개발 진단군 선정												
CP개발팀 구성 및 집체교육												
대상 질환군 CP초안 작성												
대상 질환군 적용 검토 후 승인 및 전산프로그램												
진료부 및 직원 대상 홍보 및 교육												
적용률 및 완료율 지표 모니터링												
경영진 보고 및 직원 공유												

### ○ 달성목표

- 진료과정을 표준화함으로 진료결과 등에 대한 변이 최소화
- 참여하는 모든 의료진에게 전체적인 치료계획을 제공함으로써 치료의 전 과정에 대한 이해 증대와 이를 통한 환자안전 보장
- 적정 가격에 양질의 진료를 제공함에 따라 병원위상 및 이미지 제고
- 환자 및 보호자가 치료계획을 사전에 알 수 있어 의료진과 환자 간 협조적 관계 형성이 가능하고, 만족도 향상

### ③ 적정성평가 관리

#### ○ 사업목표

- 약물의 오남용을 줄이고 적정사용을 도모하여 지역거점공공병원으로서의 적정 의료 제공
- 각종 외부평가에서 진료적정성평가에 대한 중요성 대두

#### ○ 사업내용

- 2020년 주력대상으로 정하여 활동
- 진료부의 적정성평가에 관한 인식도 향상을 위한 노력
  - 전산실 협조로 모니터링을 위한 DW개발
  - 심평원평가 결과를 임상과장 집담회에 배포하고 공유
- 진료과의 자발적인 참여를 유도하고 적정처방관련 우수개선 진료과에 대한 포상 마련
- 표준진료지침(CP)개발 독려로 약제 적정성 개선 노력

○ 사업예산 : 표준진료지침 포상금 500,000원으로 대체

#### ○ 추진일정

사업명	2020년											
	1M	2M	3M	4M	5M	6M	7M	8M	9M	10M	11M	12M
QI 활동												
QI 중간보고대회												
QI 경진대회												

#### ○ 달성목표

진료부, 적정진료실, 보험심사, 감염팀과의 적극적인 활동으로 동일종별 병원평균 기준 대비 점수 상향

### ③ 감염관리 활동 강화

#### ○ 사업목표

감염관리의 중요성을 인식하여 감염예방 및 관리 활동을 강화함으로써 감염 관리능력을 향상시키고 체계적인 감염활동을 수행하고자 함.

#### ○ 사업내용

##### - 감염관리 인프라 구축

- 감염관리위원회 및 감염관리소위원회 운영

##### - 지표 관리

- 인공호흡기 관련 폐렴률, 유치도뇨관 관련 요로감염률, 혈관카테터 관련 혈류감염률, 손위생 수행률

##### - 감시체계 강화

- 법정 감염병, 표본감시등 감염성 질환감시
- 다제내성균 감시
- 수술부위 감염감시
- 주기적 감염라운딩(감염관리 지침 수행 점검)

##### - 감염관리실 역량강화

- 감염관리실 교육

##### - 직원감염관리

- 잠복결핵검진, 인플루엔자 예방접종, 수두/수두 면역확인, 직무중 감염노출 관리

##### - 홍보 및 행사

- 건강. 안전의날 행사(병문안 개선 및 손위생 홍보), 환자 안전의날 행사

##### - 감염관리교육 및 훈련

- 전 직원 및 신규직원 교육
- 실습학생 교육
- 입점. 위탁업체 교육
- 격리병동 감염관리 교육
- 경영진 교육

- 보호구 착용의 교육
- 지역사회 감염관리교육
- 신종. 재출현 감염병 모의 훈련
- 환경관리
  - 조리장, 내시경실, 치과 등 환경관리(ATP이용 오염도 측정, 외부업체 의뢰등)
  - VRE, CRE환자 퇴실후 환경점검
- 기타
  - 의료관련감염병 예방 사업참여

○ 달성 목표

- 감염병예방 사업을 통한 의료관련 감염병의 최소화
- 신종.재출현 감염병 대응을 위한 인프라 구축

## II. 경영효율화를 위한 활성화 방안

### ① 진료과(임상과장) 운영 변경 (2019년 3월부터)

- 신경과(2개과 2명) → 1개과 1명으로 축소 운영
- 정형외과(1개과 1명) → 2개과 2명으로 확대 운영
- 응급의학과 의사 2명 교체(전문의 1명, 일반의 1명 퇴사로 인해 교체)
- 가정의학과(2개과 2명) → 1개과 1명으로 축소 운영 및 **병원장 일부 진료 예정**
  - 병원장 외래진료 주2세션(월 오후, 금 오전 예정) 보강으로 진료공백 최소화
  - 병원장 내시경 주3회(월, 수, 목) 실시

### ② 의료기관 인증유지 및 병동 리모델링 후 고객만족도 향상을 통한 의료수익 증대

○

(단위:백만원)

구 분	2019년	2020년	2021년	2022년
의업수익	21,631	24,872	26,285	26,989

※ 산출기초

- 2020년 = 2019년 수익 × 1.013(환산지수 증가), 병상가동율 90% 적용, 외래인원 2% 증가 예상
- 2021년 = 2020년 수익 × 1.013(환산지수 증가), 간호간병 44병상 추가 확대  
입원연인원 2020년 대비 1% 증가 예상, 외래인원 2020년 대비 2% 증가 예상
- 2022년~2024년 = 2021년 수익 × 1.013(환산지수 증가)  
입원연인원 2020년 대비 1% 증가 예상, 외래인원 2020년 대비 2% 증가 예상

### ③ 장례식장 신증축 후 서비스개선을 통한 의료외수익 증대

- 규 모 : 본관 측면 지하 1층, 지상 4층 1,016.72㎡ 증축 (분향실 4실)  
↳ 공사완료 후 총 6개 분향실 운영

○ 사업비/사업기간 : 2,146백만원 / '18. 03. ~ '19. 02. (12개월) / 3월 정상운영

○ 예산현황 : '16년 지방의료원 기능보강 국고지원사업 선정

○ 수익증대(4실→6실, '19 2 준공) (단위:백만원)

구 분	2019년	2020년	2021년	2022년
장례식장 수익	1,510	2,039	2,100	2,163

※ 산출기초

- 2019년 의료외수익 단가 ×1.03%, 장례식장 6개 분향소 사용 활성화 증대 목표

○ 2019년 예상 손익계산서

(단위 : 백만원)

구 분	2017년	2018년	2019년 예상	전년대비 증감
I. 의료수익	19,773	19,059	21,631	2,572
1. 입원수익	11,773	10,887	13,267	2,380
2. 외래수익	6,951	7,183	7,668	485
3. 기타의료수익	1,049	989	696	△293
II. 의료비용	23,664	24,272	26,863	2,591
1. 인건비	15,903	16,599	18,577	1,978
2. 재료비	3,281	2,955	3,208	253
3. 관리운영비	4,480	4,718	5,078	360
III. 의료이익(손실)	△3,891	△5,213	△5,232	19
IV. 의료 외 수익	2,967	1,515	3,032	1,517
V. 의료 외 비용	3,765	1,733	2,290	557
VI. 당기순이익(손실)	△4,689	△5,431	△4,490	△941
VII. 보조금수익	3,716	11,716	3,358	△8,358
VIII. 당기순이익(손실) (보조금수익 포함)	△973	6,285	△1,132	△7,417

### Ⅲ. 환 경 개 선

#### ① 이전 신축 추진

##### ○ 추진배경

현 의정부병원은 건물의 노후화(40년 경과) 및 협소한 부지에 과밀집되어 진료 및 치료환경이 열악하고 주차공간 부족, 기능과 공간 배치간 연계부족으로 신·증축 시급히 필요

##### ○ 그간 추진경과

- 경기도의료원 자체적 검토사항으로 지자체 및 중앙부처에 신축이전에 대한 필요성에 대하여 지속적으로 요청
- 양주시 도시기본계획수립에 따른 의료기관 설치 검토 요청(2013. 10월) - 양주시  
→ 경기도의료원, 설립부지 예상지역 현장 답사완료(2013. 10)
- 의정부병원 이전 관련 해당기관 기관장 및 관련부서 담당자 협의
- 의정부병원 경영효율화 방안 연구 용역 완료(2016.12. 고려대학교의료원)
- 양주시 양주병원 건립제안(2017.03. 양주시→경기도의료원)
- 의정부병원 이전관련 해당 기관 기관장 및 관련부서 담당자 협의

##### ○ 최근 경과 및 논의내용

- 도지사 방문(2018.08.09.)
- 경기도의회 보건복지위원회 의정부, 양주시 소속 의원 방문(2018.08.14.)
- 경기도의회 보건복지위원회 의원 전원 방문(2018.09.04.)
- (1안) 북부권역 지역거점병원 신설(의정부, 양주, 포천, 동두천, 남양주등)
  - 400~500병상 규모
  - 북부권역 지역거점병원 설립시까지 의정부병원을 특성화 병원으로 전환 운영
- (2안) 의정부병원 이전 신축, 300병상 규모
- 경기북부공공거점병원 설립을 위한 토론회 실시(2019.03.)
- 경기도의료원 발전방향 TF팀 구성(2019.04)
- 보건복지부 지역의료강화대책 발표(지역책임의료기관 지정/2019.11.11.)
  - 지역민이 믿고 이용할 수 있는 지역의료 강화(꼭 필요한 병원 진료 우리 지역에서 받는다)

- 내 용
  - 응급, 심뇌혈관 등 필수진료 가능한 지역우수병원 지정, 지역의료 질 향상
  - 지방의료원, 적십자병원 9개소 신축 추진 등 공공의료 자원 확충
    - ↳ 양질의 민간, 공공병원이 없는 9개 지역을 중심으로 지방의료원, 적십자병원 등 공공병원 신축 추진 의정부권(양주,동두천,연천,의정부) 포함
  - 책임의료기관을 통해 공공, 민간병원-지자체-지역사회 협력 강화
- 향후일정
  - 지방의료원 등 공공병원 신축 및 기능보강 추진(2019.12.~) - 복지부
    - \* 시도 연구용역 등을 거쳐 신축규모 산출 및 타당성 조사 준비
  - 경기도 북부의료원 신규 설치에 대한 타당성 연구(2020.상반기) - 경기도