

2020

지역거점 공공병원 운영평가 결과 개별병원 보고서

PUBLIC HOSPITAL EVALUATION PROGRAMME : SURVEY REPORT

부산의료원

2020 · 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, 20개 평가분야, 51개 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 2020년 운영평가 결과

1. 평가영역별 세부결과

1.1 양질의 의료

1) 일반진료서비스

- 일반진료서비스 부문의 점수는 70점 만점 중 58.3점으로 전체 평균 44.3점, 유사 규모 기관 평균 55.4점에 비해 높은 수준임
 - 우수한 부분은 인증참여, 표준진료지침 운영, 약품목수 및 약제비용, 분야별 진료결과임. 본 병원은 의료기관인증에 참여하여 환자 안전과 의료 질 향상을 위해 노력하고 있으며 표준진료지침의 체계적인 적용 과정을 거쳐 적정진료를 수행하고 있음
 - 처방건당 약품목수와 투약일당 약품비가 타 기관에 비해 낮아(상대지수 1이하) 공공병원으로서의 역할을 잘 수행하고 있음
 - 폐렴, 만성폐쇄성폐질환 적정성평가 1등급을 유지하고 있으며 천식의 경우 적정 진료를 통해 예방 및 질 향상 활동을 수행함으로써 지속방문환자 비율도 높은 편임
 - 반면 필요진료시설 운영, 임상교육 참여실적, 항생제·주사제 처방 개선율 등은 유사규모 기관의 평균점수보다 낮게 나타남
 - 분만실 신생아실 운영이 이루어지고 있지 않아 필요 진료가 어려울 수 있고, 임상교육 참여 의사수가 평균보다 매우 낮음
 - 급성상기도감염 항생제 및 호흡기계질환 항생제 처방률이 지난해보다 다소 높아졌으므로 진료 시 이에 대한 의료진의 노력이 필요함

2) 환자만족도

- 환자 만족도 부문의 점수는 87.4점으로 전체평균 85.3점에 비해 높음
 - 외래환자 만족도는 88.2점으로 전체 외래환자 만족도 평균 84.2점에 비해 높고, 입원환자 만족도는 86.5점으로 전체 입원환자 평균 86.1점에 비해 높음
- 외래환자의 경우 ‘예약절차 및 대기시간’이 점진개선분야로 나타났고, 입원환자의 경우 ‘병원 환경’과 ‘병원 내 기타 서비스’가 중점개선분야로 나타남

1.2 공익적 보건의료서비스

1) 의료지원 체계 및 연계

- 의료지원 체계 및 연계 부문의 점수는 30점 만점 중 22.5점으로 전체 평균 25.4점 대비 낮고, 비교병원 기관평균 22.5점과 유사한 평가점수를 받음
 - 연계협력체계에서 보건의료복지통합지원센터로 통합 운영되고 있지는 않으나, 공공의료 사업팀을 구축하고 있음. 100명상당 전담인력수 및 체계는 전체 평균 및 비교병원 기관평균 대비 높은 평가를 받음
 - 연계협력실적에서 환자연계는 전체 평균 및 비교병원 기관평균 대비 낮은 평가를 받았으며, 서비스연계는 전체 평균 대비 높고 비교병원 기관평균과 유사한 평가를 받음. 교육연계는 전체 평균 및 비교병원 기관평균 대비 높은 평가를 받음

2) 포용적 의료이용

- 포용적 의료이용 부문의 점수는 20점 만점 중 17.5점으로 전체 평균 14.6점, 비교병원 기관평균 16.3점 대비 높은 평가점수를 받음
 - 포용적 의료지원 평가분야에서 포용적 의료지원 부분은 만점임. 포용적 의료이용 지원 사업은 5개 항목 수행, 간호·간병통합서비스, 연명의료결정제도<시범> 제공 중임
 - 취약계층 의료지원 평가분야에서 취약계층 의료지원 부분이 전체 평균 대비 높고, 비교병원 기관평균과 유사한 평가를 받음

3) 병원별 특화서비스

- 병원별 특화서비스 부문의 점수는 50점 만점 중 47.0점으로 전체 평균 43.5점, 비교병원 기관평균 46.5점 대비 높은 평가점수를 받음

4 2020년 지역거점 공공병원 운영평가 결과 개별병원 보고서

- 건강안전망은 7.0점으로 전체 평균 및 비교병원 기관평균 대비 높은 평가를 받았고, 미충족서비스는 7.1점으로 전체 평균 대비 높고 비교병원 기관평균 대비 낮은 평가를 받음
- 전체적으로 사업내용과 실적이 적절하게 구성되어 있으나, 심혈관센터 운영 사업 및 뇌혈관센터 개설 사업 등의 성과지표를 좀 더 구체적이고 사업 결과를 향상시킬 수 있도록 수정이 필요함
- 중증장애인치과진료사업의 경우 1일 진료인원이 제한되어 있어 대기 기간이 길어지고 있음. 이 문제를 해결할 수 있는 방법은 장애인치과전용 유니트 체어 교체 및 추가구입이 대안일 수 있으나 더 중요한 것은 중증장애인치과진료를 수행할 의료인력을 확충하는 것이라고 판단됨

1.3 합리적 운영

1) 경영관리

- 경영관리 부문의 점수는 50점 만점 중 37.5점으로 전체 평균 39.4점 대비 낮고, 비교병원 기관 평균 37.5점과 동일한 점수를 받음
 - 지원과 관리 평가분야에서 시설·장비 현대화 지원, 경상운영비 지원 부분이 만점임
 - 공동구매체계부분이 전년대비 하락함. 공동구매품목 갯수를 전년 수준으로 향상시키기를 권고함
 - 구매와 재무 평가분야에서는 의약품 구매관리가 만점이나 시범평가 항목인 원가분석체계부분이 0점임. 원가분석시스템을 갖추고 해당 결과를 원내 의사결정이나 계획 수립에 활용하기를 권고함

2) 경영성과

- 경영성과 부문의 점수는 50점 만점 중 31.3점으로 전체 평균 32.9점 보다 낮고, 비교병원 기관 평균 31.3점과 동일한 점수를 받음
 - 진료실적과 경영수지 부분이 전체 및 비교병원 기관평균보다 같거나 높음
 - 아쉬운 부분은 전문의 1인당 조정환자수가 전년대비 감소함. 병원 내·외부적인 요인을 파악하여 병원 생산성을 증진시킬 수 있는 개선방안을 마련하고 실시하는 것이 필요함

1.4 책임 운영

1) 거버넌스

- 거버넌스 부문의 점수는 20점 만점 중에서 12.5점으로 전체 평균 15.3점에 비해 낮은 수준임
 - 우수한 부분은 이사회를 법적 요건에 맞춰 구성하여 운영하고 있고, 지역주민 대표 참여 위원회를 구성하고 운영함
 - 다만 지역주민 대표 참여 위원회의 경우 위원 참석률이 57.6%로 저조하게 나타나 위원들의 적극적인 참여를 독려할 필요가 있음. 또한 지역주민 대표 안전발의 건수가 없고 위원회 내용에 대한 내부공유가 되지 않고 있으므로 이를 개선하여 운영하는 것을 권고드립니다
 - 취약한 부분으로는 직원 및 환자 고충 및 제언처리 체계 만족도가 전체 평균보다 낮은 수준으로 분석되어 병원측에서는 직원 및 병원 이용 환자의 고충 및 제언 사항에 관심을 가지고 개선하려는 노력이 필요함

2) 리더십

- 리더십 부문의 점수는 30점 만점 중에서 15.0점으로 전체 평균 18.8점에 비해 낮은 수준임
 - 직원만족도 점수는 70.3점으로 전체 평균 72.7점에 비해 다소 낮은 수준이며, 작년 71.9점에 비해서 1.6점 하락함
 - 리더십만족도 점수도 69.8점으로 전체 평균 70.7점에 비해 다소 낮은 수준이며, 작년 73.3점에 비해 3.5점 하락함
 - 직원 및 리더십 만족도 조사의 세부결과를 확인하여 직원들이 병원 근무에 있어서 요구하는 부분을 개선하려는 노력이 필요함

3) 윤리경영

- 윤리경영 부문의 점수는 30점 만점 중에서 15.0점으로 전체 평균 21.3점에 비해 낮고, 비교병원 기관평균과 동일한 수준임
 - 우수한 부분은 2019년도 부정협외의 관련한 적발 사항이 없고, 자체감사 시스템을 통하여 지속적인 모니터링을 하고 있었음
 - 취약한 부분은 공공의료기관 청렴도 조사 결과 전체 5등급 중 4등급을 획득함. 해당 등급은 작년과 비교해서도 하락한 것으로 나타나 청렴도 결과의 세부 사항을 확인하여 자율적인 개선노력을 취하고, 공공병원으로서의 투명성과 청렴성을 높이려는 노력이 필요함

4) 작업환경

- 작업환경 부분의 점수는 20점 만점 중에서 18.3점으로 전체 평균 15.8점, 비교병원 기관평균 16.7점에 비해 다소 높은 수준임
- 고용 분야는 장애인 고용비율을 법정 수준 이상으로 이행하여 직원의 다양성을 확보하고 있었음
- 또한 법적 구성 요건에 맞춰 노사협의회를 구성하여 위원들의 과반 이상의 참여로 적극적인 운영을 하고 있었고 관련 기능도 적절한 것으로 평가되었음
- 보건안전 분야는 보건안전체계에 대한 직원들의 만족도가 전체평균 및 비교병원 기관 평균보다 높고 소방시설 점검, 소방안전교육 등이 적절히 이루어지고 있음. 또한 보건 관련 업무를 수행하는 인력인 보건관리자도 선임되어 있어 병원의 안전 및 보건 관리를 위해 노력하고 있는 것으로 보임
- 정보공개 분야 또한 정해진 기일 안에 모든 항목을 공시하여 만점을 받음

2. 평가영역별 평가단 의견

2.1 양질의 의료

- 1.1.4 환자안전관리 연계사업 계획서로 일련의 사업 활동을 한눈에 볼 수 있어 좋음

2.2 공익적 보건의료서비스

- 지역사회 연계협력체계는 다양한 지역사회 연계기관이 있으므로 지속적인 협력을 유지하며 향후 책임의료기관의 역할에 긍정적 영향을 할 수 있을 것으로 보여짐
- 연계서비스 실적에서 서비스 연계의 경우 자체 발굴한 환자를 의뢰한 경우가 규모대비 적은 것으로 보여짐. 향후에도 지속적으로 환자 발굴과 서비스 연계를 이루어 가시면 좋을 것임

2.3 합리적 운영

- 3.1.1-2 공동구매체계 구축
 - 의약품 등에서 공동구매를 고려하지 않는 이유를 검토해 볼 필요가 있음
- 3.1.2 성과관리
 - 성과지표의 구체성에서 진료직정성의 경우 양질의 의료제공과 관련된 지표개선이 필요함 (예: CP적용률, 환자만족도 조사 결과 등)
- 3.1.4 원가관리
 - 원가분석 실시 시스템의 구축 고려가 필요함
- 2019년 결과보고서의 지적사항이 여전히 개선되고 있지 않음. 평가 결과에 대한 공유 및 대책 논의가 필요해 보임

2.4 책임 운영

- 4.1.2 위원회
 - 지역주민대표 안전발의가 될 수 있도록 도움이 필요함
 - 반복적으로 위원회에 참석하지 않는 위원에 대한 대책 마련이 필요함
 - 내부 공유 여부와 결과조치 반영 여부는 병원 내부 게시판을 활용하는 방안에 대한 고려가 필요함

8 2020년 지역거점 공공병원 운영평가 결과 개별병원 보고서

○ 4.4.2 노사협력

- 원장님이 사용자 대표로 되어있지만, 노사협의회 참석을 하지 않고 그 권한을 위임하는 것으로 보임. 이러한 구조가 제대로 된 노사협력을 추구하는 것으로 보이지 않음
- 노사협의회 의 논의사항을 게시판 등을 이용하여 공유하는 방안 에 대한 고려가 필요함
- 합리적 운영과 마찬가지로 지난해 평가내용에서의 개선이 보이지 않음. 위원회의 경우 좀 더 다양한 사회 계층 및 연령대의 시민이 참여하도록 유도할 필요가 있음