

2024년도 주요업무계획

목 차

I. 일반현황	1
II. 2023년도 주요 성과와 평가	6
III. 2024년도 비전과 추진전략	8
IV. 전략목표별 추진계획	9
1. 최고지향 신뢰병원	9
2. 공공의료 선도병원	14
3. 환자중심 안심병원	18
4. 고객중심 행복병원	24
V. 주요 현안사업	28
VI. 2024년 달라지는 제도·시책	32

I . 일반현황

□ 연 혁

- 1937 독립 청주병원 충주분원으로 설립 개원
- 1940 독립 충주의원으로 승격
- 1952 독립 충주병원으로 독립
- 1983 지방공사 충청북도 충주의료원으로 전환
- 2005 충청북도 충주의료원으로 전환(지방의료원설립및운영에관한법률)
- 2012 안림동 신축병원으로 이전
- 2022 재활·호스피스병동 증축

□ 설립목적



□ 부지 및 시설

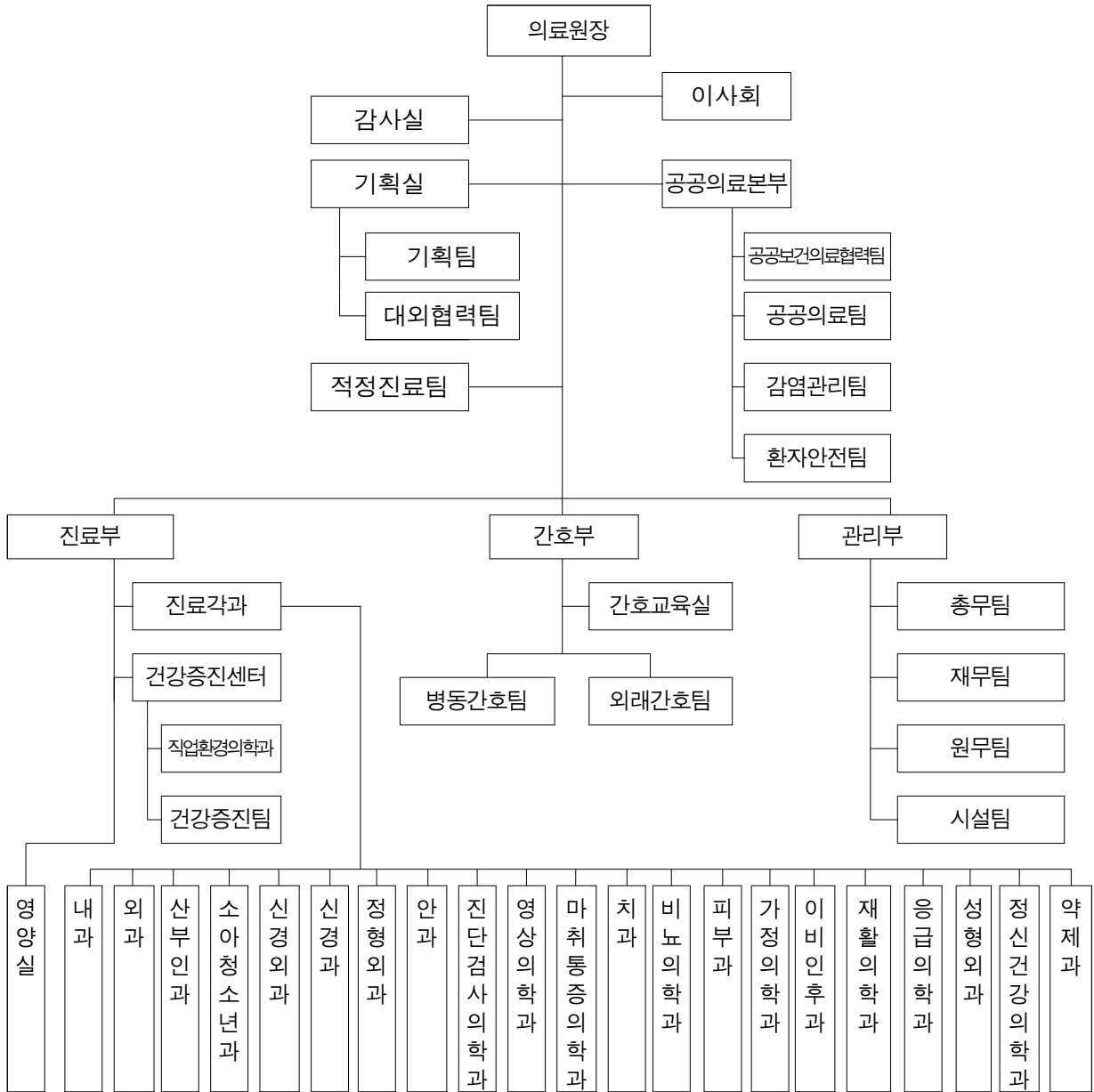
- 부 지 : 68,487m²
- 건 물 : 36,782m²(지하 3층, 지상 4층)
 - 병 원 : 32,148m²
 - 장례식장 : 2,403m²
 - 숙 소 : 2,231m²

□ 병원규모

- 병 상 수 : 294병상
- 진료과목 : 21개과

□ 기구 및 인원

○ 기 구



○ 인 원

2023. 12. 31. 현재

구 분	계	원장	의사	약사	간호	보건	행정	기능	간호주사	공무	기타
정 원	451	1	35	4	220	60	41	17	30	42	1
현 원	406	1	31	3	191	59	42	17	29	32	1

※ 기타 1명은 노조전임대체

□ 주요사무

부서명		주요기능
감사실		일상·정기·특별감사 등 감사업무, 권익위원회, 의료원 혁신 및 제도개혁에 관한 사항
기획실	기획팀	장·단기발전계획, 도의회업무, 제규정관리, 예산관리, 이사회운영 평가(운영평가, 의료기관인증, 응급의료기관평가)
	대외협력팀	의료기관 연계(모자병원, 수련환경평가), 홍보, 기업체 및 사회단체 협약, 기금 및 기부금, 자문위원회
공공의료부	공공보건의료협력팀	공공보건의료 협력체계 구축사업, 공공보건의료 네트워크 구축, 필수의료 분야 퇴원환자 지역사회 연계, 진료과 및 관련 기관 연계 및 조정, 의료비지원사업 및 사회사업실 운영
	공공의료팀	공공보건의료계획 수립 및 추진, 의료취약층 건강안진망 구축사업(무료진료, 무료검진, 아동무료검진 등), 미충족 의료서비스 제공(만성질환·재가환자관리·찾아가는 산부인과), 연명의료상담, 국가나 지방자치단체에서 주도하는 공공보건에 관한 사업
	감염관리팀	병원 감염관리, 감염관리위원회 운영, 감염관리 교육
	환자안전팀	환자안전관리, 환자안전위원회 운영, 의료 질 향상 업무, 의료 질 향상위원회 운영, 임상 질 지표, 표준진료지침 개발 및 관리
적정진료팀	진료적정성 평가·보험청구심사, 의무기록·전산관리, 정보보안	
진료부	진료과과	진료 및 처방, 진료에 부수되는 제반업무
	약제과	약품조제 및 투약, 의약품 청구 및 수불과 품질 관리, 마약 및 향정신성의약품 관리, 비축약품 관리
	건강증진센터(건강증진팀)	건강검진 관련 업무, 검진비용 청구 및 미수금 관리, 검진항목 및 수가 책정
간호부	병동간호팀	병동간호관리, 위생재료 및 세탁 관리, 간호학생 실습 관리, 직원 피복 관리
	외래간호팀	외래간호관리, 간호행정, 간호봉사, 간호부 통계업무
	간호교육실	간호교육인력 관리 및 교육, 교육과정 개발·운영·평가, 간호교육관리체계 평가 및 조정
관리부	총무팀	인사, 노무, 급여, 교육, 복무, 서무, 복리후생, 보건·산업안전관리
	재무팀	결산, 구매계약, 회계업무, 의료장비 관리
	원무팀	환자 예약 및 접수, 진료비 징수, 입퇴원, 금고 관리, 수입에 관한 부대업무, 협력병원관리, 고객지원실 운영
	시설팀	건물관리 및 유지보수, 전기·소방·난방·상하수도·차량 관리, 자산관리, 기타 시설·장비와 관련된 업무

□ 2024년 재정규모

(단위 : 백만원)

세 입(83,286)		세 출(83,286)	
○ 의료수익	43,552 (52.3%)	○ 의료비용	54,593 (65.5%)
		- 인건비	34,699 (63.6%)
		- 재료비	6,985 (12.8%)
		- 관리운영비	12,909 (23.6%)
○ 의료외수익	5,480 (6.6%)	○ 의료외비용	2,452 (3.0%)
		○ 예비비	500 (0.6%)
○ 자본적수입	12,548 (15.1%)	○ 자본적지출	23,021 (27.6%)
○ 이월금수입	21,706 (26.1%)	○ 과년도미지급금	2,720 (3.3%)

□ 2024년 주요예산 사업

(단위 : 천원)

사업명	사업량	사업비	사업기간
시설·장비확충		13,271,934	
【건 물】		10,266,493	
시설구축	[국고] 심뇌혈관센터 확충 및 재활치료센터 신설	6,477,546	2021~2024년
	[국고] 직원숙소 증축	2,788,947	2022~2024년
	[국고] 응급실 병상 확충	1,000,000	2022~2024년
【자산취득비】		3,005,441	
기계장치	[자체] 의료폐기물 RFID 시스템 교체	8,000	
차량운반구	[자체] 제설차량 구매	46,630	
의료장비	[국고+자체] 의료장비 보강 9건	2,388,550	
비 품	[자체] 웹한글 기안기외 19건	562,261	

II. 2023년도 주요 성과와 평가

1 주요 성과

<< 지역책임의료기관 역할 수행 >>

- (의료 질 제고 및 진료기능 강화) 응급실 전담의 추가확보, 정형외과/심장내과 복수화, 호흡기내과/외과/재활의학과/가정의학과 등 부족한 의료진 다수 채용으로 의료공백 일부 해소

구 분	2022년 말	2023년 말	비 고
의사수	29명	32명	원장, 공보의 제외

- 정형외과 3개과, 심장내과 2개과, 응급실전담의 5인 근무
- **과건 의료인력 인건비 지원사업 확대(2개과→3개과)** : 충북대학교병원(2개과), 분당서울대학교병원(1개과) 총 467백만원 예산 지원
- (국고지원 사업 예산 확보) 국고지원 기능보강사업 및 의료인력 과건 인건비지원사업 등 예산확보로 인력, 시설 및 장비 확충을 통한 진료기능 강화

(단위:백만원)

사 업 명	지원예산	비 고
'23년 기능보강사업(2차_장비)	486	국비50%,도비50%
'24년 기능특성화사업(시설)	3,220	국비50%,도비50%
'24년 기능특성화사업(장비)	2,226	국비50%,도비50%
합계	5,932	

- (미충족 의료서비스 제공)
 - 호스피스 병동 운영(10병상) : 실인원 67명/연인원 1,223명, 12월 호스피스 전문기관 지정으로 말기환자를 위한 전문 진료 제공
 - 단양군 소아청소년과 순회 진료 실시(7월) : 23회/230명
 - 충북 북부권 주취자 응급의료센터 개설 추진중 : 착공(12월)
 - 괴산군 수재민 및 의료취약지 의료봉사 실시(3회)

- (간호간병통합서비스 및 공동간병인실 운영) 지역주민 간병비 부담 경감 효과
- (감염병 전담 외래진료 건립) 감염병 환자 대응체계 마련, 감염병 확산 방지 및 의료진 안전 확보 기대

« 외부평가 »

- (3주기 의료기관인증 획득) 환자안전과 의료서비스 질 향상에 관한 기준 충족, 4년간 인증자격 유지(2023. 1.18.~2027.1.17.)
- (적정성 평가 1등급) 만성폐쇄성폐질환, 폐렴, 처방건당 약품목수, 호흡기계질환 약품목수 등 4개 분야 1등급
- (우수검사실 신임인증 획득) 검사실 업무의 정확도 및 신뢰도 향상, 17년 연속 인증 유지

2 성과에 대한 평가

- (지역책임의료기관) 우수의료진 및 시설·장비 예산확보로 의료의 질 향상 도모, 미충족 의료서비스 제공 등 지역거점 공공의료기관 역할 수행
 - **감염병 대응, 필수중증의료서비스 제공, 공공의료 확대 등 지역책임 의료기관으로서의 역할 및 기능 수행**
- (외부평가) 경영악화, 직원 만족도저하 등 점수 하락으로 운영평가 등급 하향
 - **경영개선, 직원 만족도 향상 등 평가 상승을 위한 노력 필요**
- (경영정상화) 손실보상금 지급 중단, 외래 및 입원환자 회복 지연 등으로 경영 악화 지속됨
 - **비용절감, 진료활성화 방안 논의를 위한 경영혁신위원회 운영 및 의료 역량 강화로 환자수 증대 노력**

Ⅲ. 2024년도 비전과 추진전략

비전

공공의료 선도하고 지역사회와 함께하는 신뢰받는 병원

전략

최고지향
신뢰병원

공공의료
선도병원

환자중심
안심병원

고객중심
행복병원

이행
과제

1. 조직역량 강화

1. 미충족 의료
서비스 지원

1. 시설, 환경 이
안전한 병원

1. 고객감동 실천

2. 개인역량 강화

2. 취약계층 건강
안전망 구축

2. 환자중심
프로세스 병원

2. 함께하는 소통
경영

3. 의료역량 강화

3. 공공보건 의료
협력 체계 구축

3. 의료서비스 질
향상

3. 직원이 행복한
일터

IV. 전략목표별 추진계획

1. 최고지향 신뢰병원

추진여건

- 경영혁신위원회 운영 및 관리자 교육으로 조직역량을 강화하고 비용절감 및 업무효율 향상으로 경영효율화 도모
- 전문성 및 직종별 맞춤교육으로 우수 직원 육성
- 의료인력 확충, 진료활성화를 통한 의료역량 강화

→ **의료경쟁력 확보, 조직 및 조직 구성원 역량강화, 경영효율화를 통한 수준 높고 신뢰받는 공공병원 지향**



이행과제

- ① 조직역량 강화
- ② 개인역량 강화
- ③ 의료역량 강화

① 조직역량 강화

1-1. 조직역량 강화

□ 경영혁신위원회 운영

- 기획실장(위원장), 진료부장, 관리부장, 간호부장의 4~5명
- 진료활성화, 비용절감 및 업무효율화, 인력재배치, 공공의료 확대를 통한 지역사회 공헌 및 신뢰도 회복 등 논의
- 논의 안전 모니터링으로 추진상황 점검

□ 리더십 및 관리자 교육

- (보직자 대상 리더십 교육 실시) 1회/년
 - 리더의 역할과 책임 실천, 성과와 조직문화 충족하는 조직관리 전략
- (관리자 워크숍) 중간관리자 이상 대상, 2회/년

1-2. 경영 효율화

□ 예산관리 및 비용절감 노력

- (예산관리) 체계화된 예산편성 및 집행실적 관리로 재정효율 달성 : 연 4회
- (비용절감) 공동구매 및 경쟁 입찰 확대로 원가절감

□ 회계문서 전자결재시스템 적용

- (결의서 전자결재시스템 적용) 회계문서 전산관리로 비용절감, 업무량 감소 및 업무효율 향상

□ 심사정보 제공체계 구축 : 연 4회

- 신고관지불제도, 신설·변경되는 심사기준, 다빈도 질문·답변 등 교육 요구도 반영하여 맞춤 교육 커리큘럼 제공
- (기대효과) 전문성 강화, 청구삭감 최소화 및 최적 수가 적용으로 수입 증대

2 개인역량 강화

2-1. 개인역량 및 직무강화 교육

□ 직급·직종별 맞춤형 교육 실시

- 교육 요구도 조사를 바탕으로 교육 프로그램 계획 및 운영
- 법정필수교육, 산업안전보건교육 등 전 직원 교육 실시

□ 역량있는 간호사 육성

- (신규직원) 신규간호사 교육 프로그램 운영 / 상시
- (재직직원) 간호부 직무교육(4회), 상시교육 및 소집담회(월1회), 간호단위 직무교육(6회), 프리셉터 역량 심화교육 및 간담회 실시(2회)
- (필수의료분야 간호사 교육) 중환자실, 응급실, 수술실 등 필수 의료분야 간호사 대상 특성화 교육 및 배치

□ 전문성 강화 교육

- (외부기관 학회 및 연수교육) 대한간호협회, 병원간호사회 및 관련 부문의 학술대회 및 워크숍 참석, 공공보건의료인력 임상교육 참석
- (직종별 학회 및 보수교육) 직무능력 향상 교육 지원
- (의료기관인증 교육) 4주기 인증 기본교육 실시

3] 의료역량 강화

3-1. 의료인력 조기 확충 및 유지

□ 의사 채용

- (의료인력 인건비 지원사업) 신경외과(분당서울대학교병원), 신장내과/소화기내과/심장내과(충북대학교병원) 등 확대 추진
- (진료과 복수화 등) 심뇌혈관센터 및 재활치료센터 확대 운영을 위한 재활의학과, 신경외과 등 복수화(4개과 → 6개과)

□ 간호사 채용

- (간호장학생 제도 확대) 간호인력 수급의 안정적 제공으로 간호인력 부족 해소 / 16명
- (간호대학 방문 홍보) 간호대학 취업설명회 및 나이팅게일 선서식 참석 등 방문을 통한 간호사 채용계획 및 충주의료원 홍보 / 15회

1-2. 진료 활성화

□ 심뇌혈관센터 및 재활치료센터 운영계획 수립

- (운영계획) 의료진 및 진료지원 인력 추가정원 확보, 장비/시설 운영, 홍보계획 등 수립
- (외래 재배치) 전체적인 외래진료과 재배치 계획 수립

□ 의료장비 확충

- (기능특성화 사업) 심뇌혈관센터 관련 MRI외 3종 2,226백만원
- (자체 의료장비 강화) 자동 흉부압박기외 7종 163백만원

□ 응급실 활성화

- 응급실·외래진료과 협진 활성화 및 24시간 온콜시스템(당직의사) 운영
- 응급실 병상 확충(12병상→16병상) 및 주취자 응급의료센터 운영(2병상)

□ 건강검진 활성화

- 일반검진 전담의사 및 영상의학과장 충원으로 검진 활성화
- 선택검진 및 신규 검진프로그램(유전체 검사) 신설
- (특수검진 검사 확대) 폐기능검사 건수 증대

□ 스마트병원 모델 도입 추진

- (병동) 입원환자 업무 자동화(바이탈, BST, 신체계측, I/O체크 등)
- (외래) 키오스크 활용 도착 알림을 통한 외래진료 프로세스 자동화
- (AI판독보조) 흉부X선, 유방촬영, 뇌출혈 등
- (기대효과) 직원의 단순 반복업무 경감으로 업무효율화 및 환자 만족도 증대

2. 공공의료 선도병원

추진여건

- 민간의료기관이 회피하는 영역에 대한 의료서비스 제공으로 의료불균형 해소 및 지역주민들에게 건강한 삶의 기회 제공
 - 의료취약층에 대한 건강관리 및 의료지원으로 의료 양극화 해소
 - 공공보건의료 협력체계 구축을 통한 지역기반의 전달체계 마련
- **보편적 공공의료서비스 제공 및 의료취약계층의 건강안전망 기능 수행**



이행과제

- ① 미충족 의료서비스 지원
- ② 취약계층 건강안전망 구축
- ③ 공공보건의료 협력체계 강화

① 미충족 의료서비스 지원

1-1. 지역 내 미충족 의료

□ 호스피스전문기관 지정 운영

- 입원형 호스피스전문기관 지정 운영(10병상)
- 호스피스 자원봉사자 교육 및 모집 운영
- (연명의료상담) 연명의료계획서 및 사전연명의료의향서 신청 및 등록

□ 단양군 순회진료

- (찾아가는 산부인과) 단양군 임산부 및 여성들에게 이동 정기 검진을 통한 산부인과 진료서비스 제공 : 주2회 / 750명
- (소아청소년과 순회진료) 단양군 주2회 진료(전담의료진 채용)

□ 만성질환 관리사업 : 300명

- 고혈압, 당뇨환자 발굴하여 정기적 관리서비스 제공
- 금연상담 및 일반상담 서비스, 복지시설 및 건강보험공단과 연계한 교육, 찾아가는 경로당 건강상담서비스, 충주종합사회복지관과 연계한 당뇨교실, 금연·절주 캠페인

□ 방문간호 : 800명

- 장기요양환자 및 장애인환자 대상 건강상태 사정 및 관리, 영양 관리, 배뇨관리 등 방문간호 서비스 제공

□ 찾아가는 재활서비스 : 36명

- 방문간호 대상자 중 선정하여 가정 방문 재활운동 교육 실시
- 필요시 내원하여 진료 받을 수 있도록 안내

② 취약계층 건강안전망 구축

2-1. 건강 관리

□ 의료취약층 건강관리 : 1,800명

- (무료이동진료) 노인, 장애인복지시설, 오지마을 주민 등 의료 접근성이 어렵고 거동 불편한 지역주민 대상(치과포함) : 500명
- (무료검진) 거동이 불편한 장애인 및 보건소와 연계한 오지마을 주민 대상 혈액종합검사 실시 : 1,100명
- (저소득아동 건강관리) 지역아동센터 31개소, 한부모가정, 장애인 시설 등 의료취약아동 대상으로 혈액검진, 소변검사, 보건교육 등 실시 : 200명
- (노숙자쉼터 건강관리) 기초적인 의료서비스 및 물품지원, 건강 상담 실시

2-2. 의료 지원

□ 간병비 지원사업 : 1,500명

- 기초생활수급자, 차상위계층 환자에게 간병비 지원으로 경제적 부담 감소(도비70%, 의료원 20%, 자비10%)

□ 지역사회 의료지원 : 20회

- 지역행사 및 축제에 전문 의료진 파견 및 구급차 지원, 의료관련 홍보관 운영 및 의료상담 실시

□ 의료취약층 의료비 지원 : 50건

- 저소득 입원환자 의료비 자체지원 및 지역사회 연계 지원

3 공공보건의료 협력체계 구축

3-1. 공공의료 연계

□ 공공보건의료협력체계 구축

- (지역기관 네트워크 구축) 협력사업 수행을 위한 기관 간 협의체 운영으로 환자정보 공유 및 진료연계 협력방안 논의, 개선방향 검토 : 12회
- (퇴원환자 지역사회 연계) 뇌혈관질환, 재활환자, 심장질환, 정형외과 노인골절 환자 대상으로 병원, 요양원, 복지시설, 주민센터, 3차 협력병원 등으로 연계 및 퇴원 후 모니터링 실시 : 250명
- (지역사회 감염병 교육) 요양원, 요양병원 등 집단시설 대상 감염병 예방교육 및 컨설팅, 관계기관 협력망 구축 : 30회
- (중증장애인 맞춤형 방문재활) 중증 재가 장애인 및 보호자에 대한 재활치료 및 질환 교육, 만성 재활환자의 기관연계 지원, 충주시 정신건강지원센터와 연계한 환자 및 보호자에 대한 스트레스 관리 : 30회
- (지역기초조사) 충북북부지역의 의료·인구·연령·병원이용율·건강행태 등 다양한 지표조사를 통한 지역 의료현황 조사
- (지역주민 보건교육) 시민건강교실, 복지관 고혈압/당뇨교실, 맞춤형 보건교육(국민건강보험공단 등을 연계한 보건교육, 보건계열 실습생 대상 환자안전 및 감염관리 교육 등) 실시

3. 환자중심 안심병원

추진여건

- 직원 및 환자의 안전을 최우선하여 감염예방 및 환자안전 활동 강화 및 시설환경 개선
- 환자가 중심이 되는 진료체계 및 서비스 제공
- 수준 높은 의료서비스 제공을 위한 시스템 구축 및 의료 질 향상 노력

→ **감염관리와 환자안전을 최우선으로 하고 의료서비스 질 향상 노력을 지속하여 환자중심의 안심병원 구현**



이행과제

- ① 시설, 환경이 안전한 병원
- ② 환자중심 프로세스 병원
- ③ 의료서비스 질 향상

① 시설, 환경이 안전한 병원

1-1. 감염예방 활동

□ 감염관리활동 강화

- (감염관리위원회 운영) 의료관련 감염 예방관리를 위한 정책 결정 및 심의, 감염관리활동 결과 분석 및 심의 : 연 4회
- (감염관리실무위원회) 원내 감염관리 예방 실무 수행, 직원 감염관리 교육 및 표준주의 관리 : 연 4회

□ 감염감시체계 강화

- 유행발생 조기 감지 및 원내 감염 확산 차단을 위한 감염발생 분석 및 환류(KONOS 참여 : 손위생, 중환자실, 중심정맥관 관련 혈류 감염 등)
- 수술부위감염 감시(감시대상 수술 중 다빈도 수술 1건)
- 의료관련감염병 표본감시 사업 참여(다제내성균 관리)

□ 감염교육을 통한 감염관리 역량 강화

- (사업대상) 전직원, 간병인, 입점/위탁 업체 직원, 실습학생, 내원객, 감염병 신속대응팀 및 실무부서, 감염관리전담자
- (사업내용) 감염관리 및 예방교육(50회), 신종/재출현 감염병 대응 훈련(2회), 감염관리 주간행사(2회) 등

1-2. 환자안전 활동

□ 환자안전 체계 구축

- (질 향상 및 환자안전위원회 운영) 환자안전사고 예방 및 재발 방지를 위한 계획수립 및 시행, 평가 : 연 4회
- (환자안전보고체계 관리) 환자안전사고 정보수집, 분석 및 원인 분석 및 개선활동으로 재발방지 : 연 4회

□ 환자안전 관리 활동

- (실무조직 구성) 환자안전실무담당자 선정하여 부서 내 환자안전 활동 수행, 분기별 회의 및 교육 실시
- (환자안전 문화 조성) 환자안전 라운딩 점검 및 환자안전기준 점검, 환자 안전의 날 행사, 환자안전 Speak Up 캠페인, 환자안전 리더십 워크라운드, 근접오류 보고 포상 및 환자안전사고 개선활동 우수사례 포상
- (환자안전 지표관리) 환자안전 핵심지표 선정, 관리 및 개선활동으로 환자안전 기반 구축 : 9개

1-3. 시설환경 개선

□ 장례식장 시설 및 환경개선 : 77,000천원

- (시설개선) 사체냉장고 및 리프트 구입
- (환경개선) 노후화된 가족실 도배 및 욕실공사, 휴게실 리모델링

□ 중앙공급실 냉난방기 설치 : 41,000천원

- (필요성) 각종 소독기 사용으로 하절기 고온현상 지속되어 직원 애로 발생
- (기대효과) 근무 직원의 작업능률 향상 및 여름철 온열질환 예방

□ 직원 숙소 외벽 보수 및 도색 : 38,000천원

- 직원 숙소 외벽 노후화로 들뜸 및 크랙 발생
- 보수를 통한 미관 향상, 외부 드라이비트 등의 파손 방지

□ HEPA 필터 교체 : 20,000천원

- 원내 감염확산 방지 및 예방(수술실, 중환자실 등 101개)

□ 메아리공원 앗음벽 교체 : 9,500천원

- (필요성) 노후화로 인한 목재 앗음벽 파손으로 이용률 저하 및 위험 증가
- 파손된 목재 제거 후 화강석 상판 설치

② 환자중심 프로세스 병원

□ 간호간병서비스 운영 효율화

- 간호간병 질 향상 3대 지표(낙상, 욕창, 보호자 상주) 관리
- (간호 필요도 모니터링 강화) 매일 간호필요도 수행으로 환자 상태 확인, 중증환자 파악, 최적의 간호제공
- 월별 간호간병통합서비스 환자안전에 대한 자율점검 및 분기 보고
- 제공인력 배치 기준 준수 모니터링 : 12회

□ 안내로봇 도입 공모

- (서비스로봇 활용 실증사업 공모) 구두설명 또는 안내문 제공에도 찾아가기 힘들어하시는 고령환자 안내, 입원환자 병동 안내, 병원 주요시설 안내, 영상자료를 통한 광고, 야간순찰 등 활용
- (기대효과) 이용객 편의 증진 및 흥미유발, 마케팅 도구로 활용, 직원 업무부담 경감으로 직원 만족도 향상

□ 키오스크 개편

- 무인수납기 2대 교체 및 위치변경(원무팀 창구 좌우), 키오스크 대기순번발권기 1대 및 LED번호표시기 8대, PC호출프로그램 8대, 순번대기현황 송출시스템 구축 / 42백만원
- (기대효과) 가시성 높은 프로그램 도입으로 민원 및 혼잡 최소화, 장애인 편의성 증진, 접수/수납 업무효율 증대

□ 진료기록사본 원내 원격발급

- 차세대 EMR을 이용하여 의무기록실에서 원무팀 사본발급 전용 프린터로 원격 출력 시행
- (기대효과) 진료기록 사본발급 소요시간 감소로 고객만족도 향상

③ 의료서비스 질 향상

□ 통합관리운영시스템 구축

- 하나의 서버시스템에서 둘 이상의 시스템 운영과 다수의 운영체제 및 어플리케이션 실행이 가능한 가상화 및 SAN(광저장장치영역 네트워크) 도입 / 60백만원
- 안정적이고 연속적인 운영지원 및 안정성 제고, 업무효율 극대화

□ EMR 전용 브라우저 도입

- 범용 브라우저에서 지원하지 않는 중복실행방지, 다중모니터 팝업 열기, 업데이트 중앙관리, 맞춤형 UI/UX 제공 / 14백만원
- 안정적인 EMR 시스템 운영 지원, 브라우저 업데이트로 발생하는 장애 보수비용 및 시간절감, 보안 강화

□ 질 향상 활동

- 우선순위에 근거한 질 향상 활동 주제 선정 및 계획 수립
- QI활동 중간/최종보고 및 경진대회 개최, QI활동 사례집 제작 공유
- 의료의 질과 환자안전 핵심지표 모니터링 및 관리

□ 표준진료지침(CP) 개발과 관리

- 질 향상과 환자안전 목표달성을 위해 진료절차를 표준화함으로써 자원의 효율적인 사용과 적정 진료 제공
- (신규 표준진료지침 개발 : 1개) CP개발 절차에 따라 진료과정 조사 및 변이분석, 진료과정 결정, 시범적용 후 문제점 보완
- (표준진료지침 관리) 등록된 CP의 분기별 지표 모니터링(적용률, 완료율, 재원일수) 수행 및 결과보고, 공유 / 4회

4 고객중심 행복병원

추진여건

- 고객만족도 및 친절서비스 향상을 위한 활동 지속 시행
- 참여와 소통으로 지역사회 신뢰 형성 및 온·오프라인 홍보 강화, 청렴한 의료원 지향
- 상호 존중과 화합으로 보람과 긍지를 갖고 일할 수 있는 안전한 일터 조성

→ **환자, 주민, 직원이 모두를 충족시키는 고객중심 의료서비스 제공**



이행과제

- ① 고객감동 실천
- ② 함께하는 소통 경영
- ③ 직원이 행복한 일터

① 고객감동 실천

□ 고객만족도 향상

- 전문기관 위탁을 통한 응급실, 외래, 입·퇴원 만족도 조사 및 분석을 통한 서비스 개선점 발굴

구 분	2023년	2024년	비 고
응급실 만족도	81.50	81.50	
외래 만족도	74.50	75.50	
입·퇴원 만족도	80.80	82.00	

- (개선활동) 개선사항에 대한 교육 및 실천으로 서비스 향상 및 민원 감소 기대

□ 장례식장 만족도 향상

- 장례서비스 품질 향상을 위한 만족도 조사 및 분석을 통한 서비스 개선(비용, 직원서비스, 시설 등) : 4회

□ 친절서비스 향상

- (친절교육) 간호단위별 CS교육으로 친절의식 고취, 고객중심의 간호서비스를 통한 환자만족도 제고
- (친절위원회 개최) 간호부 직원의 친절·불친절 민원 및 환자경험 평가 결과 공유 및 개선 / 4회
- (고객만족 향상 활동) 퇴원환자 개별 전화 상담, 입퇴원 안내문을 통한 설명강화, 고객 센터 운영, 재능기부를 통한 간호봉사 실천 (진로특강, 의료지원 등)

2 함께하는 소통경영

□ 지역사회와 소통 강화

- (자문위원회 개최) 지역주민 의견 수렴 및 홍보(의료진, 장비, 현안사업 등) : 2회
- (읍면지역 순회 건강강좌) 충주시 읍·면 대상 지역밀착형 건강강좌 및 홍보 실시, 지자체 및 사회단체와 공동협력 추진 : 10회

□ 온·오프라인 홍보 강화

- (온라인 홍보) SNS(블로그, 인스타그램, 페이스북, 유튜브) 콘텐츠 자체 제작 및 공유, 언론보도 활성화 및 기자간담회 개최, 홍보위원회 정기 개최
- (오프라인 홍보) 지역주민 초청강좌(10회), 병원 소식지(3회), 리플릿(6회) 등 홍보물 제작 배부, 병원 내·외부 사인물 정비, 공연·전시회 운영(4회)

□ 청렴의료원 구현

- (청렴강사 초청교육) 전문강사 초청 반부패·청렴관련 교육 실시, 주요 법률내용 이해 및 사례학습, 질의·응답을 통한 청렴 이해 제고
- (청렴문화 다지기) 신입직원 청렴교육, 부패제로 아이디어 공모전, 청렴문화 캠페인 실시

③ 직원이 행복한 일터

□ 성숙한 노사문화 환경 조성

- (노사협의회 운영) : 분기별 노사협의회 개최, 주요 현안 발생 시 즉각적인 실무간담회 개최 / 4회
- (노사한마음 단합대회) 화합과 소통의 장을 마련하여 애사심과 파트너쉽 강화, 사기진작 및 체력증진을 위한 시간 마련 / 2회

□ 긍정적 조직문화 구축

- (동호회 지원) 직원 간 화합과 직무 스트레스 해소를 위한 동호회 지원 : 2회
- (복지포인트 지급) 복지몰, 카드이용 등 자유로운 복지포인트 사용 : 900천원 / 1인
- (고정근무제 활성화) 나이트 전담 간호사제 확대 검토, Day 또는 Evening 고정근무제 활성화 등 근무환경 개선으로 만족도 향상

□ 안전한 일터 조성

- (산업안전보건 관리활동 강화) 안전한 근로환경 조성을 위한 노사합동 안전점검 시행(월 1회), 안전관리자 자체 안전점검 시행 및 개선으로 재해감소대책 수립(월 1회), 정기위험성평가를 통한 위험요인 개선(연 2회)
- (안전보건협의체 구성 및 운영) 직원 및 의료원에서 종사하는 모든 근로자(BTL운영사, 보안업체, 공동간병인업체 등)를 포함하는 안전보건협의체를 구성하여 회의(월 1회) 및 점검(분기 1회) 실시

V. 주요 현안사업

1. 심뇌혈관센터 확충 및 재활치료센터 신설

□ 사업개요

- 사업위치 : 충주의료원 지상1층, 2층
- 사업기간 : 2021. 5월 ~ 2024. 12월(4년)
- 사업규모 : 심뇌혈관센터 증축 및 리모델링, 재활치료센터 증축
 - 심뇌혈관센터(1층) 증축(375.58m²) 및 리모델링(587.04m²)
 - 재활치료센터(2층) 증축(1,009.48m²)
- 사업예산 : 8,940백만원(국비 4,470, 도비 4,470)

□ 추진배경(필요성)

- 심뇌혈관 및 재활 의료수요 증가에 맞춘 원활한 의료서비스 공급
- 필수중증의료 공급 및 진료기능 전문화를 통한 책임의료기관 역할 강화

□ 추진경과

- 2021. 5월 사업선정
- 2021. 8월 공공건축 사업계획 사전검토
- 2021. 10월 공공건축심의
- 2022. 1~5월 설계 제안공모
- 2022. 6~2023. 3월 기본설계 및 국중원 기본설계심의
- 2023. 4~11월 실시설계 및 조달청 설계적정성 검토
- 2023. 12월 건축허가 신청, 구조보강공사

□ 문제점 및 대책

- 병원 전체건물에 대한 구조보강 및 환자 진료 영향으로 공사 지연

□ 향후계획

- 2024. 1월 공사입찰
- 2024. 2~12월 착공 및 준공

V. 주요 현안사업

2. 직원숙소 증축

□ 사업개요

- 사업기간 : 2022. 1월 ~ 2024. 12월(3년)
- 사업예산 : 2,870백만원(국비 1,722, 도비 1,148)
- 사업규모 : 기존 기숙사 1동 옥상 증축(688.22m²)
- 사업내용
 - 직원 숙소 13실(의사 6실, 간호사 7실) 확충

□ 추진배경(필요성)

- 병동 증축 및 신규센터 개설에 따른 의사 및 간호인력 추가 소요에 대비하여 직원 숙소 추가 확보

□ 추진경과

- 2021. 11월 사업선정
- 2022. 1월 공공건축 사업계획 사전검토
- 2022. 3~4월 공공건축심의
- 2022. 5~8월 설계 제안공모
- 2022. 9~2023. 3월 기본설계 및 국중원 기본설계심의
- 2023. 3~11월 실시설계
- 2023. 12월 건축허가 신청

□ 문제점 및 대책

- 실시설계 내역 검토 중 예산초과로 인하여 실시설계 검토 기간 추가 소요되어 지연됨

□ 향후계획

- 2024. 1월 계약심사 및 공사입찰
- 2024. 2~9월 착공 및 준공

V. 주요 현안사업

3. 응급실 병상확충 및 환경개선

□ 사업개요

- 사업기간 : 2022. 10월 ~ 2024. 12월(3년)
- 사업예산 : 1,300백만원(국비 650, 도비 650)
- 사업규모 : 293.59m²(증축 81.02m², 리모델링 212.57m²)
 - 응급실 병상 8병상 확충 및 리모델링(예진실, 보호자대기실 확대 이전, 격리실 이전설치, 선별진료실 추가확보 등)
 - 주취자 응급의료센터 개설(병상 및 상주 경찰 관찰실 설치)

□ 추진배경(필요성)

- 지역책임의료기관 역할 수행을 위한 응급실 기능 강화 필요
- 충북 북부권 주취자 응급의료센터 개설을 위한 병상 및 공간 확보

□ 추진경과

- 2022. 10월 사업선정
- 2022. 12월 공공건축심의
- 2023. 1~3월 설계 제안공모
- 2023. 4~6월 기본설계 및 국중원 기본설계심의
- 2023. 7~9월 실시설계

□ 문제점 및 대책

- 해당사항 없음

□ 향후계획

- 2023. 10월 건축신고
- 2023. 11월 계약심사
- 2023. 12~2024. 6월 공사입찰, 착공 및 준공

V. 주요 현안사업

4. 장례식장 신축 이전 및 주차장 건립 <신규사업>

□ 추진배경(필요성)

- 환자와 장례식장 이용객과의 동선분리로 감염병 대응 효율성 증대
- 장례식장 이용객 편의증진으로 수익증대
- 충분한 주차공간 확보 및 녹지공간 조성으로 고객 야외쉼터 제공

□ 사업개요

- 사업기간 : 2024 ~ 2028년
- 사업위치 : 충주시 안림동 134-10(현재 1주차장)
- 사업면적 : 5,516m²
- 사업비용 : 18,010백만원(국비 9,005, 도비 9,005)
- 사업내용
 - 장례식장 신축이전 9실(증 3실) 4,000m² × 2,720천원 : 10,880백만원
 - 주차장 건립(100면 이상) 3,300m² × 2,100천원 : 6,930백만원
 - 용역비 : 200백만원(도시계획시설결정 용역, 계획 설계 용역)

□ 추진계획

- 2024년 계획설계 용역, 2025년 기능보강 사업 신청
- 2025년 지구단위계획 변경(종합의료시설지구 변경 용역) 지방재정투자사업 심사(충청북도)
- 2026년 기본설계, 실시설계, 설계적정성검토
- 2027~2028년 착공 및 준공

□ 기대효과

- 장례식장 별도 신설로 본 건물 의료기능 강화
- 장례식장 이용객 편의 증진 및 수입 증대 도모
- 주차공간 추가확보로 이용객 편의 증진

VI. '24년 달라지는 제도·시책

- 보건복지부 「2024년 보건복지부 예산안 편성」 자료 발췌

□ 응급환자 발생부터 치료까지 적시에 최종치료 가능

- 닥터헬기 등 중증응급환자 이송체계 확충(닥터헬기 +1, MICU +1개소)
- 응급의료 전달체계 개편 시범사업 신규 실시(6개 권역)
- 신속한 응급실 간 전원을 위한 광역응급의료상황실 도입(+4개소)

□ 소아의료체계 구축

- 24시간 소아상담센터 신설(5개소), 달빛어린이병원 안정적 운영 지원(1개소, 평균 2억원 지원)
- 소아전문응급의료센터 확충(10개소 → 12개소), 어린이 공공전문 진료센터 지원 확대(10 → 61억원)
- 전국 5개 권역에 소아암 지역거점병원 육성·운영

□ 필수의료 인력 양성 강화

- 중환자실, 수술실 등 필수 의료 분야 간호사의 체계적인 교육 지원을 위한 교육전담간호사 255명 지원 신설
- 소아청소년과 전공의, 소아 전임의 수련보조수당 지급 추진 (월 100만원)

□ 국민의 마음 건강증진을 위한 인프라 강화

- 전 국민 마음건강 투자사업 신설 (80,000명 지원)
- 정신건강복지센터 위기개입팀 확대('23년 204명 → '24년 306명, +102명)
- 국가 및 지자체, 공공기관, 학교 등 대상으로 자살예방교육 실시, 자살예방상담전화 상담사 확충('23년 80명 → '24년 100명)
- 권역정신응급의료센터 운영기관 확대('23년 10개소 → '24년 12개소)