

# 2021년 주요업무 보고

2021. 6.

서울특별시 보라매병원

# 고객서비스 헌장

서울특별시보라매병원은 모든 고객들에게 최상의 의료서비스를 제공하고, 사랑과 헌신의 마음으로 모든 고객을 가족처럼 모시며, 고객감동서비스를 제공하기 위해 다음과 같이 다짐하며 반드시 실행으로 옮기겠습니다.

## □ 고객에게 드리는 5가지 약속

하나, 우리는 서울특별시 최고의 공공병원으로서의 자부심을 가지고 모든 서울 시민에게 최상의 의료서비스를 제공할 것입니다.

둘, 우리는 항상 고객의 인격과 권리를 존중하며 경제적, 진료 외적인 이유로 진료를 거부하거나 기피하지 않겠습니다.

셋, 우리는 고객을 미소로 맞이하고, 가족처럼 대하겠습니다.

넷, 우리는 고객의 말에 귀 기울이고, 먼저 다가가겠습니다.

다섯, 우리는 신속하고 책임 있는 일처리로 맡은 업무에 프로가 되겠습니다.

위와 같이 고객에 대한 서비스 실천 약속을 지키기 위해 서울특별시보라매병원 모든 직원들은 최선의 노력을 다할 것을 다짐합니다.

서울특별시보라매병원

# I. 일반 현황

## 1 미션 및 비전

### Mission

모든 서울시민에게 최상의 의료서비스를 제공

### Vision

- 대한민국 공공의료를 선도하는 병원(Leading Public Health)
  - 소외계층의 건강을 선제적으로 돌보는 병원(Care in Advance)
  - 중증질환의 공공의료 전달체계를 이끄는 병원(Pride in Quality)
  - 지속성장 동력을 스스로 만드는 병원 (Self-Sustainable)

### 핵심 가치

혁신추구 (Innovation)	생명우선 (Hospitality)	최적진료 (Optimal Care)	자긍심 (Pride)	최상의료 (Excellence)
----------------------	-----------------------	------------------------	----------------	----------------------

**“Best for Most”** 최상의 의료를  
모든 시민에게

## 2 시설 및 위치

소재지 : 서울시 동작구 보라매로 5길 20

규모 : 대지 24,573㎡, 연면적 78,459㎡

구 분	희망관(본관)	사랑관(동관)	진리관(별관)	행복관(신관)
면 적	24,679.09㎡	8,521.41㎡	5,310.07㎡	39,949.35㎡
규 모	지하2층, 지상8층	지하2층, 지상5층	지상6층	지하1층, 지상11층
용 도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 외래진료실</li> <li>- 입원실</li> <li>- 중앙공급시설</li> <li>- 임상시험센터</li> <li>- 해바라기센터</li> <li>- 응급의료센터</li> <li>- 행정동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정신건강의학과 병동</li> <li>- 인공신실</li> <li>- 방사선종양학과</li> <li>- 기초연구실험센터</li> <li>- 체력증진센터</li> <li>- 장례식장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전인간호병동</li> <li>- 교육연구시설 및 대강당</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 외래진료실</li> <li>- 영상의학과, 병리과, 진단검사의학과</li> <li>- 수술실, 중환자실</li> <li>- 입원실</li> <li>- 건강증진정보센터</li> </ul>

※ 종합건강진단센터 및 국가검진센터 확장 이전(전문건설회관 15층, 1064.81㎡)

### 진료, 연구시설 및 의료장비

(2021. 5. 31. 기준)

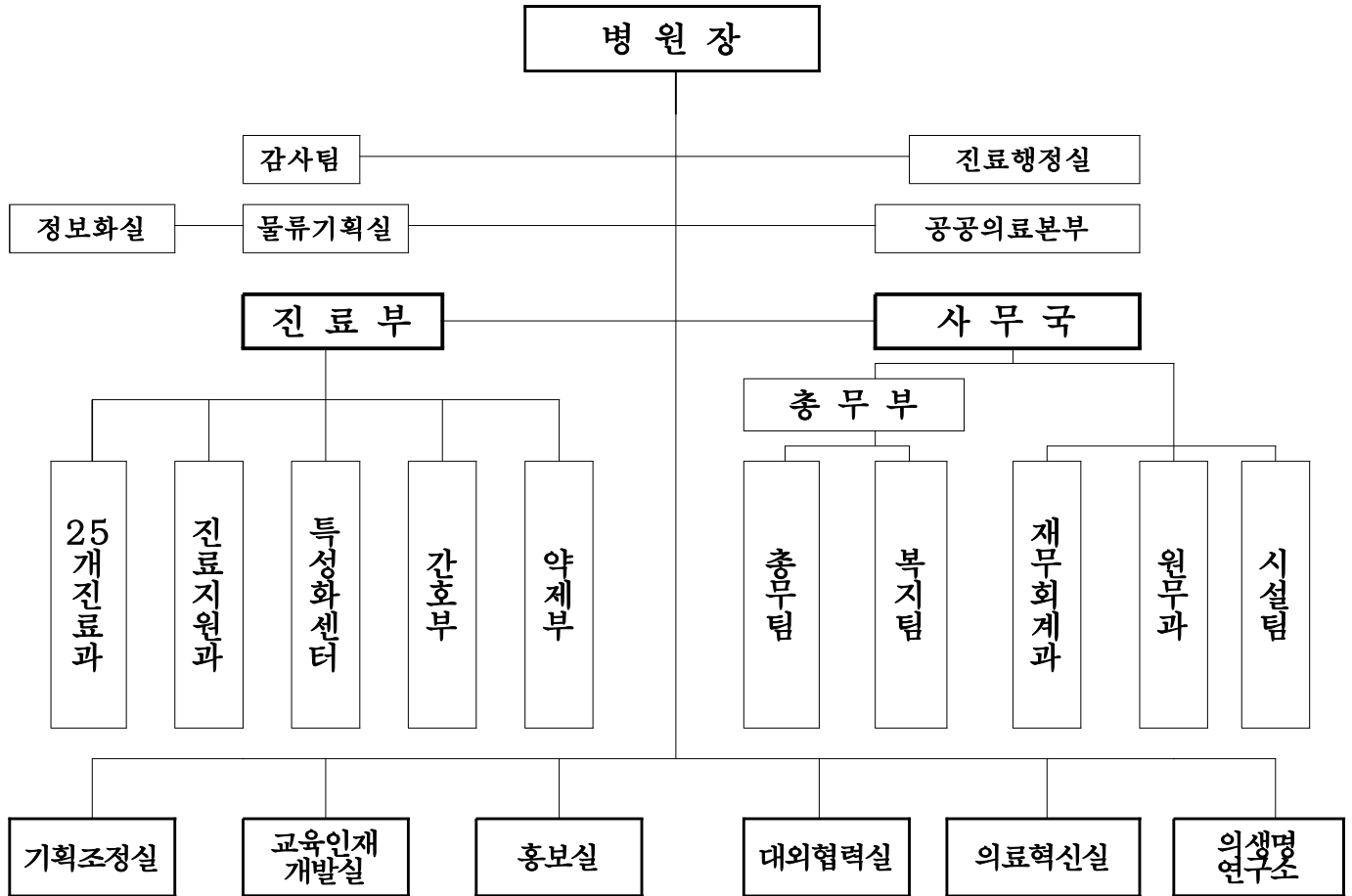
구 분	내 용	규 모	비 고
진료시설	입원병상	765병상	일반병상 : 695병상 일반 : 655병상 행 려 : 26병상 정 신 과(폐쇄) : 14병상 특 수 병 상 : 70병상 중 환 자 : 53병상 격 리 : 11병상 뇌졸중집중치료실 : 6병상
	응급실	43병상	
장애인 편의시설	수술실	14실	
	분만실	4실	
	신생아실	20병상	
	인공신실	32병상	
	장애인 전용 접수 창구, 주차 구역, 화장실 등 병원 전지역에 장애인 편의시설 구비 운영중		
연구시설	기초연구실험센터	1실	
	전임상실험센터	1실	
	임상시험센터	1실	
의료장비		3,737점	101,416백만원

### 3 주요연혁

일 자	연 혁
<b>서울특별시립영등포병원 (1955년 ~ 1987년)</b>	
1955. 6.	시립 영등포병원으로 출범
1987. 9.	서울대학교병원과 위·수탁 운영계약 체결
1987. 12.	수탁운영 진료개시(18개 진료과 200병상)
<b>서울특별시보라매병원 (1987년 ~ 현재)</b>	
1991. 11.	신축 보라매병원 이전(300병상)
1992. 5.	전인간호(행려)병동 신설
1996. 11.	사랑관(동관) 개원
2003. 6.	진리관(별관) 개원
2008. 6.	행복관(신관) 개원
2009. 5.	신생아집중치료실(NICU) 신설
2009. 8.	핵의학과 개설
2010. 9.	희망관(본관) 리모델링 개원
2011. 6.	사랑관(동관) 리모델링 개원
2011. 6.	철골주차장 증축사업 완공
2011. 8.	시·도립병원 최초 의료기관 인증 획득
2012. 3.	방사선종양학과 개설
2012. 10.	임상시험센터 신설
2013. 3.	임상연구윤리센터 신설
2015. 8.	시·도립병원 최초 2주기 의료기관 인증 획득
2016. 8.	간호·간병통합서비스 시행
2017. 10.	간호·간병통합서비스 운영(총 84병상)
2018. 5.	간호·간병통합서비스 확대 운영 (총 126병상)
2018. 7.	지역장애인보건의료센터 사업 개시
2018. 10.	간호·간병통합서비스 확대 운영 (총 168병상)
2019. 1.	공공의학과 신설
2019. 8.	시·도립병원 최초 3주기 의료기관 인증 획득
2019. 8.	종합건강진단센터 및 국가검진센터 확장 이전
2019. 10.	간호·간병통합서비스 확대 운영 (총 381병상)
2020. 2.	코로나바이러스감염증-19 전담병원 지정
2020. 3.	공공암진료센터 개소
2020. 3.	태릉 생활치료센터 운영 지원
2020. 3.	보건복지부 국민안심병원 지정
2020. 6.	남산 생활치료센터 운영 지원
2020. 6.	코로나바이러스감염증-19 선제검사소 운영
2020. 9.	코로나바이러스감염증-19 중증환자 전담치료병상 지정
2020. 12.	신내 생활치료센터 운영 지원
2020. 12.	보건복지부 호흡기전담클리닉 지정
2020. 12.	보건복지부 공공보건의료계획 시행결과 3년 연속 최우수기관
2021. 1.	호암 생활치료센터 운영 지원
2021. 2.	보건복지부 지역책임의료기관 지정
2021. 4.	동작구 코로나19 예방접종센터 운영 지원
2021. 4.	코로나19 백신 조기접종 위탁의료기관 지정
2021. 5.	공공의료본부 신설

## 4 조직 및 인력

□ 조 직 : 1부 1국 5실 1연구소 25개 진료과



## □ 인 력

○ 정 · 현원 현황

(2021.5.31.기준, 단위 : 명)

구 분	합 계	의사직	간호직	약무직	보건직	사무기술직	운영기능직	환경유지지원직
정 원	2,337	415	860	41	250	130	424	217
현 원	2,302	390	859	41	249	130	416	217
증 감	△35	△25	△1	-	△1	-	△8	-

※ 의사직: 겸직교수 34명, 임상교수 124명, 진료교수 44명, 임상강사 44명, 전공의 144명(R: 120명, I: 24명)

※ 사무·기술직: 사무직, 기술직, 의공직, 전산직, 연구코디네이터직  
운영기능직: 일반운영기능직, 간호운영기능직

※ 육아휴직 등은 단시간 대체인력이 현원을 채우고 있는 것으로 보고 작성

## 5 진료현황

### □ 의료보장별 환자 현황

(2021.5.31.기준, 단위 : 명, %)

구 분	2019년			2020년			2021년 5월		
	계	외래	입원	계	외래	입원	계	외래	입원
계	1,102,031 (100.0)	862,886 (100.0)	239,145 (100.0)	996,611 (100.0)	794,483 (100.0)	202,128 (100.0)	404,895 (100.0)	334,230 (100.0)	70,665 (100.0)
건강보험	934,979 (84.8)	737,003 (85.4)	197,976 (82.8)	843,978 (84.7)	676,019 (85.1)	167,959 (83.1)	344,749 (85.1)	285,306 (85.4)	59,443 (84.1)
의료급여	124,215 (11.3)	87,580 (10.1)	36,635 (15.3)	115,412 (11.6)	85,694 (10.8)	29,718 (14.7)	46,448 (11.5)	36,497 (10.9)	9,951 (14.1)
기타	42,837 (3.9)	38,303 (4.5)	4,534 (1.9)	37,221 (3.7)	32,770 (4.1)	4,451 (2.2)	13,698 (3.4)	12,427 (3.7)	1,271 (1.8)

※ 기 타: 자동차보험, 일반, 건강검진 등

※ 2020년 서울시 전체 인구대비 의료수급권자 비율 2.7% (동작구 2.2%, 관악구 2.9%)

### □ 진료과목별 환자 현황

(2021.5.31.기준, 단위 : 명)

구 분	2019년			2020년			2021년 5월		
	계	외래	입원	계	외래	입원	계	외래	입원
계	1,102,031	862,886	239,145	996,611	794,483	202,128	404,895	334,230	70,665
내 과	409,767	304,596	105,171	383,095	287,917	95,178	151,061	118,968	32,093
외 과	57,479	35,784	21,695	49,695	33,134	16,561	20,877	14,662	6,215
흉부외과	12,573	7,702	4,871	11,939	7,320	4,619	4,162	2,864	1,298
신경외과	32,127	21,128	10,999	29,932	19,611	10,321	12,006	8,262	3,744
정형외과	96,145	66,118	30,027	91,991	66,839	25,152	35,366	26,653	8,713
성형외과	13,394	10,394	3,000	9,631	8,094	1,537	3,868	3,001	867
산부인과	40,729	32,442	8,287	35,541	29,642	5,899	14,511	12,573	1,938
소아청소년과	36,305	27,228	9,077	26,254	18,850	7,404	10,561	7,594	2,967
피부과	40,236	40,082	154	34,085	33,994	91	14,038	14,026	12
비뇨기과	42,522	37,446	5,076	39,836	35,309	4,527	17,256	15,402	1,854
안 과	37,315	35,577	1,738	34,488	32,914	1,574	15,981	15,342	639
이비인후과	51,004	44,455	6,549	39,678	35,183	4,495	16,234	14,802	1,432
정신건강의학과	36,263	31,395	4,868	33,281	31,018	2,263	13,637	12,496	1,141
신경과	65,092	53,197	11,895	63,956	54,446	9,510	26,480	22,902	3,578
치 과	26,019	25,363	656	22,497	21,511	986	10,172	9,673	499
마취통증의학과	7,816	7,742	74	6,229	6,195	34	2,402	2,395	7
재활의학과	17,807	9,232	8,575	14,292	8,263	6,029	5,081	3,424	1,657
가정의학과	10,027	10,027	0	9,435	9,435	0	3,958	3,958	0
응급의학과	48,038	44,734	3,304	34,158	31,855	2,303	12,239	11,535	704
핵의학과	666	528	138	707	620	87	259	259	0
방사선종양학과	16,141	16,141	0	15,614	15,614	0	6,616	6,616	0
기 타	4,566	1,575	2,991	10,277	6,719	3,558	8,130	6,823	1,307

※ 기 타: 진단검사의학과, 영상의학과 등

## 6 예산현황

□ 2021년도 예산규모 : 350,828백만원

○ 2020년 334,235백만원 대비 16,593백만원, 5.0% 증가

(단위 : 백만원, %)

수 입					지 출				
예산과목	2021년	2020년	증감액	증감률	예산과목	2021년	2020년	증감액	증감률
합 계	350,828	334,235	16,593	5.0%	합 계	350,828	334,235	16,593	5.0%
I. 의료수입	301,906	305,667	△3,761	△1.2%	I. 의료비용	325,807	308,558	17,249	5.6%
·입원수입	171,351	176,603	△5,252	△3.0%	·인건비	193,971	167,674	26,297	15.7%
·외래수입	122,287	120,906	1,381	1.1%	·재료비	76,190	76,457	△267	△0.3%
·기타수입	8,268	8,158	110	1.4%	·관리운영비	55,647	64,427	△8,780	△13.6%
II. 의료외수입	48,922	28,568	20,354	71.3%	II. 의료외비용	5,580	6,437	△857	△13.3%
·중앙연구실수입	5,836	5,836	-	-	·중앙연구실비용	4,965	4,965	-	-
·이자수입	72	274	△202	△73.8%	·의료부대비용	441	1,299	△858	△66.0%
·기부금수입	35,497	14,823	20,674	139.5%	·기타의료외비용	174	173	1	0.5%
·임대료수입	2,363	2,582	△219	△8.5%	III. 특별손실	-	-	-	-
·의료부대수입	3,759	3,910	△151	△3.8%	IV. 자산	19,405	19,204	201	1.0%
·기타의료외수입	1,395	1,143	252	22.1%	·유형자산	16,411	16,913	△502	△3.0%
III. 자금잔액 (부족액)	-	-	-	-	·리스자산	1,252	1,001	251	25.1%
					·무형자산	671	720	△49	△6.8%
					·기타자산	1,070	570	500	87.7%
					V. 차입금상환	-	-	-	-
					VI. 예비비	36	36	-	-

※ 보건복지부 “의료기관 회계기준 규칙”에 의거 국·시비 보조금은 기부금수입으로 분류됨



## □ 수입예산 세부내역

(단위 : 백만원, %)

항 목	2021년	2020년	증감액	증감률	비 고
합 계	350,828	334,235	16,593	5.0%	
I. 의료수입	301,906	305,667	△3,761	△1.2%	
· 입원수입	171,351	176,603	△5,252	△3.0%	○ 진료인원 : 213,371명 ○ 1인당 진료비 : 803,065원
· 외래수입	122,287	120,906	1,381	1.1%	○ 진료인원 : 863,413명 ○ 1인당 진료비 : 141,632원
· 기타수입	8,268	8,158	110	1.4%	○ 종합건강검진 및 국가건강검진센터 수입 반영
II. 의료외수입	48,922	28,568	20,354	71.3%	
· 중앙연구실수입	5,836	5,836	-	-	
· 이자수입	72	274	△202	△73.8%	
· 기부금수입 (보조금현황)	35,497	14,823	20,674	139.5%	○ 서울시운영보조금 8,823백만원 - 공공의료손실보전 7,198백만원 - 공공의료확충사업 420백만원 - 방종장비리스료 원리금 1,053백만원 - 시립병원통합관제 시스템 관리운영비 152백만원 ○ 서울시자본보조금 3,156백만원 ○ 국가지원금 - 응급의료기금 68백만원 ○ 발전후원회수입 300백만원 ○ 코로나19 손실보상개선금 23,150백만원
· 임대료수입	2,363	2,582	△219	△8.5%	
· 의료부대수입	3,759	3,910	△151	△3.8%	○ 장례식장운영수입 반영
· 기타의료외수입	1,395	1,143	252	22.1%	○ 처방조제약품비절감장려금 및 교육실습비수입 반영
III. 자금잔액	-	-	-	-	

※ 보건복지부 “의료기관 회계기준 규칙”에 의거 국·시비 보조금은 기부금수입으로 분류됨

## □ 지출예산 세부내역

(단위 : 백만원, %)

항 목	2021년	2020년	증감액	증감률	비 고
합 계	350,828	334,235	16,593	5.0%	
I. 의료비용	325,807	308,558	17,249	5.6%	
· 인건비	193,971	167,674	26,297	15.7%	○ '21년 처우개선비 0.9% 반영 - 공공기관 임금인상가이드라인 반영 ○ 정원증가에 따른 인건비 증가 반영 ○ 사학연금퇴직수당법인부담금 요율 증가 반영
· 재료비	76,190	76,457	△267	△0.3%	○ '20년 재료비 지출액에 물가상승률 등 반영
· 관리운영비	55,647	64,427	△8,780	△13.6%	○ 복리후생비 14,502백만원 ○ 전기수도료, 연료비 4,664백만원 ○ 세금과공과 248백만원 ○ 피복침구 1,959백만원 ○ 도서인쇄비 265백만원 ○ 수선비 3,072백만원 ○ 지급수수료 1,741백만원 ○ 외주용역비 9,741백만원 ○ 교육연구 7,855백만원 ○ 환경관리비 2,242백만원 ○ 의료사회사업비 1,727백만원 ○ 보험료, 통신비 등 7,631백만원
II. 의료외비용	5,580	6,437	△857	△13.3%	
· 중앙연구실비용	4,965	4,965	-	-	○ 중앙연구실비용 반영
· 의료부대비용	441	1,299	△858	△66.0%	○ 주차장, 장례식장 운영비용 반영
· 기타의료외비용	174	173	1	0.5%	○ 금융리스이자비용 등 반영
III. 특별손실	-	-	-	-	
IV. 자 산	19,405	19,204	201	1.0%	
· 유형자산	16,411	16,913	△502	△3.0%	○ 건물 3,050백만원 감 8.3% ○ 의료장비 8,593백만원 감 13.8% ○ 기계장치 등 4,768백만원 증 31.8%
· 리스자산	1,252	1,001	251	25.1%	○ 방사선중양학과 장비 리스료(19년~23년)
· 무형자산	671	720	△49	△6.8%	○ 전자구매계약시스템 웹호환성 개선 개발비 등
· 기타자산	1,070	570	500	87.7%	○ 임차보증금 반영
V. 차입금상환	-	-	-	-	
VI. 예 비 비	36	36	-	-	

# 주요 업무

---

## 1 소외계층의 건강을 선제적으로 돌보는 병원

- 1-1 공익 진료 실적
- 1-2 예방적(선제적) 의료복지 사업
- 1-3 취약계층 의료안전망 강화 및 무료진료 사업
- 1-4 지역사회 만성질환 관리 사업
- 1-5 지역주민과 함께 하는 건강증진병원 사업
- 1-6 보건·의료·복지 연계사업

## 2 중증질환의 공공의료 전달체계를 이끄는 병원

- 2-1 진료 실적
- 2-2 코로나바이러스감염증-19 대응체계 구축
- 2-3 표준진료지침 개발 및 관리 사업
- 2-4 지표관리 강화 사업
- 2-5 연구역량 강화 사업
- 2-6 시립병원 역량 강화 사업

## 3 지속성장 동력을 스스로 만드는 병원

- 3-1 환자안전 향상 활동 추진 사업
- 3-2 서비스디자인 사업
- 3-3 CS(고객만족) 활동 전개 사업
- 3-4 프로세스 혁신(PI) 사업
- 3-5 홍보 및 시민 건강정보 제공 사업

## 4 주요 시정 협력사업

- 4-1 서울케어 건강돌봄 네트워크 사업
- 4-2 의료의 질 향상 사업(의료기관 인증 유지관리)
- 4-3 의료의 질 향상 사업(건강보험심사평가원 적정성 평가)

# 1 소외계층의 건강을 선제적으로 돌보는 병원

## 1-1. 공익 진료 실적

### 추진배경

- 저소득시민 및 의료취약계층을 위한 진료기능 강화 및 진료지원 확대를 통하여 서울시의 대표적인 공공병원으로서의 역할 수행

### 공익 진료 계획

(단위 : 명, %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
의료급여환자진료 (행려환자 포함)	123,648	46,448	37.6
여성·학교폭력 피해자 상담 및 진료	3,540	1,250	35.3

※ '21년 공익 진료계획은 서울시 지침에 따라 '21년 하반기 코로나19 안정에 따른 일반상황을 가정하여 수립함

### 저소득환자 지원 계획

(단위 : 명, 천원, %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률	
무료간병사업 (야간간병 포함)	3,585	922	25.7	
저소득 환자 진료비	진료비 감면	353,840	123,513	34.9
	진료비 지원 결정	1,381,880	653,721	47.3

※ 야간간병사업은 '21.4부터 운영 재개함

※ 진료비 감면은 4월까지의 결산실적을 월 환산하여 추정함

작성자 기획과장 : 심창원 (☎870-2800) 담당 : 임지우 (☎870-2802)

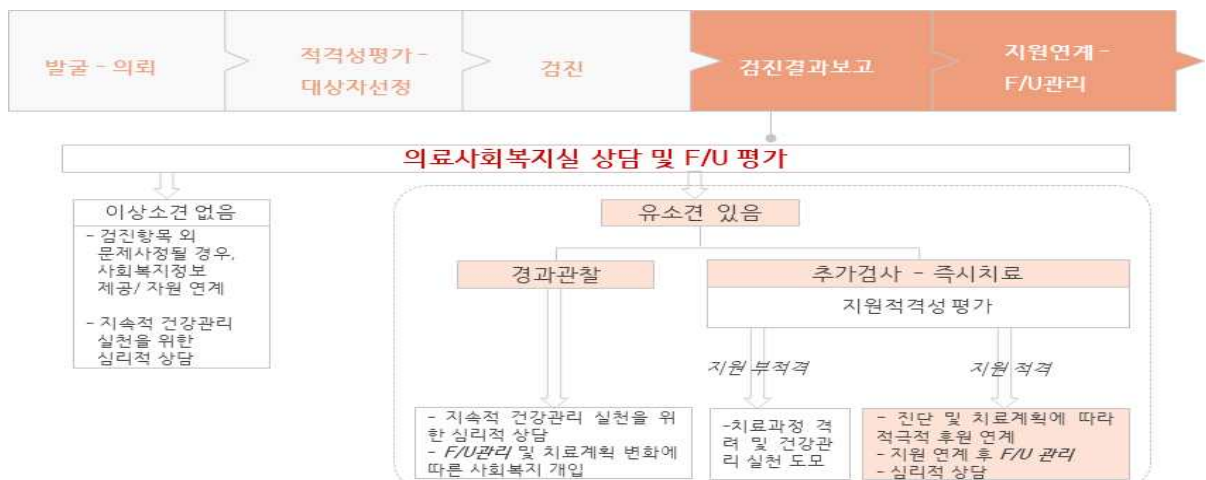
## 1-2. 예방적(선제적) 의료복지 사업

### □ 추진배경 및 목적

- 지역사회 네트워크를 기반으로 예방적 의료복지 사업을 시행함으로써 도움이 필요한 취약계층을 선제적으로 발굴하여 통합적 사회복지 지원 서비스 제공

### □ 사업내용

- 희망디딤돌/1인 사회적 고립가구 지원 사업
  - 건강·복지 공동 협력을 통해 증가하는 1인가구의 복합적 니즈에 선제적·능동적으로 대응할 수 있는 기반 조성 및 추진 방향 모색
  - 공공의료기관과 지역사회의 실제적 협력 사례
    - : 의료취약 사각지대 발굴 및 지역사회 수요에 기반한 사업 대상 집단 (focus group) 선정
  - 사업의 질적 향상 도모 및 통합적인 의료복지 서비스 제공 기반 마련
  - 질환에 대한 지원에서 나아가 건강관리 지원 사업을 통해 취약계층의 사회적 기능지지 및 자립도 제고
- 초기의료비 지원 사업
  - 지역사회 네트워크에 기반한 취약계층 발굴 및 지원시스템 구축
  - 초기의료비 지원 및 진단(및 치료계획)에 따라 다각적 사회복지 지원 연계



○ 2021년 예산 : 48,950천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산	2021년 집행액	집행률	비고
48,950	16,690	34.1	

※ 21년 초기의료비지원사업 외부 지원금이 연중 감소함에 따라 예산 조정되었으며 (당초 62,400천원 → 현재 11,350천원), 자체예산 투입 여부를 검토 중에 있음.

□ '21년 추진계획

(단위 : %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
희망디딤돌/ 1인 사회적 고립가구 지원사업	80건	69건	86.3
초기의료비 지원	18건	8건	44.4

※ 21년 초기의료비지원사업 외부 지원금이 연중 감소함에 따라 사업계획 조정됨

- 지역사회 연계를 통한 '의료복지 생태 System' 구축
- 취약계층을 선제적으로 발굴하여 통합적인 지원을 실시하고 사례관리를 강화하는 등 커뮤니티 케어(통합 돌봄)를 수행

작성자	건강돌봄네트워크실장 : 김영아 (☎870-2643) 담당교수 : 성용원 (☎870-2294)
	담당 : 신지영 (☎870-2005)

# 1-3. 취약계층 의료안전망 강화 및 무료진료 사업

## □ 추진배경 및 목적

- 북한이탈주민, 외국인 노동자, 미혼모, 특수학교 학생, 취약계층 아동 등 의료취약계층 환자에 대한 적극적인 진료 및 지원을 통해 의료접근성 향상 및 보건복지 사각지대 해소

## □ 사업개요

### ○ 사업내용

- 서울시 안전망병원 의뢰 환자, 서울시 북한이탈주민, 쪽방촌 주민 및 노숙인, 시설 입소 미혼모, 인근 지역 특수학교(장애인) 학생 등 지역사회 의료취약계층에 필수 의료서비스 제공



### ○ 2021년 예산 : 255,064천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산	2021년 집행액	집행률	비고
255,064	25,211	10.0	

※ 집행액은 지원 결정된 대상자 중 5월말까지 지원금 지출 완료된 금액 기준임

## □ '21년 추진계획

(단위 : %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
안전망병원 의뢰환자 지원	80명	22명	27.5
북한이탈주민 지원	50건	6건	12.0
나눔진료	6회	-	-
특수학교(장애인) 진료	2회	-	-
자체무료진료	1회	-	-
미혼모 지원	55명	9명	16.4

※ 일부 외부 현장파견 진료사업은 코로나19 상황 안정 시 진행 예정임(하반기 예상)

※ '안전망병원 의뢰환자, 북한이탈주민 지원 사업'은 외부 안전망병원, 하나센터 등 의뢰를 통하여 진행되는 사업임

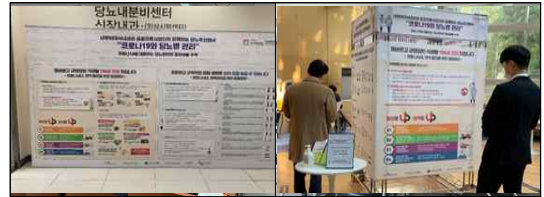
- 안전망병원 의뢰환자, 북한이탈주민, 미혼모 지속 진료 및 지원 : 연중
- 나눔 진료 : 8~11월
- 순회진료 및 예방접종 : 8~11월

작성자 | 공공의료지원사업팀장 : 설동원 (☎870-2171) 담당 : 박운진 (☎870-2173)  
 건강돌봄네트워크실장 : 김영아 (☎870-2643) 담당 : 신지영 (☎870-2005)

# 1-4. 지역사회 만성질환 관리 사업

## □ 추진배경 및 목적

- 인근 지역사회와 만성질환 관리 네트워크 구축 및 운영
- 당뇨, 암 등 만성질환에 대한 검사 및 교육을 통해 자가관리 능력을 배양하여 사회적 비용 절감



## □ 사업개요

- 사업내용
  - 만성질환 정보에 대한 접근성 강화를 위한 당뇨 집중 교육, 무료 혈압 및 혈당검사, 항암교육 등 실시
- 2021년 예산 : 11,000천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산	2021년 집행액	집행률	비고
11,000	499	4.5	

※ 11월 '당뇨주간행사' 개최 예정임

## □ '21년 추진계획

(단위 : %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
당뇨혈당검사	500명	215명	43.0
당뇨교육	1,100명	489명	44.5
항암교육	900명	355명	39.4
만성질환 웃음치료	6회	-	-

※ 일부 집체교육 및 행사는 코로나19 상황 안정 시 진행할 계획임(하반기 예상)

- 당뇨 및 항암교육 지속 추진 : 연중
- 당뇨 주간행사 실시 예정 : 11월

작성자 | 공공의료지원사업팀장 : 설동원 (☎870-2171) 담당 : 이승아 (☎870-2169)



# 1-5. 지역주민과 함께 하는 건강증진병원 사업

## □ 추진배경 및 목적

- 환자, 직원, 지역주민 등 지역사회 건강증진을 위한 다양한 사업을 추진하여 건강한 병원환경을 조성

## □ 사업개요

### ○ 사업내용

- 진료 이해도 제고를 위한 설명동영상 등 EMR 정보처방 서비스 제공
- 건강한 노후를 위한 건강식 식단체험 및 건강강의 실시
- 생활습관 개선을 위한 무료 금연상담 및 체지방측정 서비스 제공



### ○ 2021년 예산 : 272,000천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산	2021년 집행액	집행률	비고
272,000	69,055	25.4	

## □ '21년 추진계획

(단위 : %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
EMR 정보처방	26,095건	9,727건	37.3
건강증진정보센터	16,448명	6,511명	39.6
직원 운동프로그램	12회	-	-
지역사회 건강증진 캠페인 및 체험행사	5회	1회	20.0
건강문화프로그램	18회	-	-

※ 일부 집체 대면사업은 코로나19 상황 안정 시 진행 예정이며, 사업 진행 불가할 경우 대체사업 진행 예정임

- 행복음악회, 웃음강좌 등 건강문화프로그램 진행 : 7월 ~ 11월
- 지역사회 건강증진 캠페인 및 체험행사 : 5월 ~ 11월
- 건강증진정보센터 운영 : 연중

작성지 | 공공의료지원사업팀장: 설동원 (☎870-2171) 담당: 홍정옥 (☎870-2849)

## 1-6. 보건·의료·복지 연계 사업

### 추진배경 및 목적

- 질병의 예방과 회복, 사후 관리에 이르기 까지 연속적이고 통합적인 의료·복지 서비스 제공을 통해 취약계층의 건강권을 향상시키고자 함
- 의료접근성이 낮거나, 치료 중단 위기에 있는 취약계층 환자와 가족의 심리·사회적, 경제적, 환경적 문제를 해결하여 치료의 지속성을 제고하고자 함

### 사업개요

구 분	사 업
건강 안전망 사업	취약계층 의료비 지원 및 통합적 복지 서비스 연계
	외국인(근로자 등) 의료지원 사업
	중증질환 의료비 지원 사업
	무의탁 환자 야간간병 지원 사업
취약계층 발굴 및 지역사회 연계체계 구축사업	실무자 역량강화 사업
	취약계층 사례관리 협의체
	사업홍보활동

## □ 사업내용

### 가. 건강안전망 사업

#### ○ 취약계층 의료비 지원 및 통합적 복지 서비스 연계

- 의료·복지 사각지대 취약계층 발굴 및 지원을 통한 의료접근성을 제고, 지속적/ 통합적인 의료복지 지원을 통한 건강권 향상
- 치료 종결 후 퇴원하는 환자의 원만한 지역사회 복귀를 위한 사회복지자원 연계 등 유관기관과 협의를 통한 지역사회 서비스 연계

#### ○ 외국인(근로자 등) 의료지원 사업

- 건강보험, 의료급여 등 의료보장제도에 의한 의료혜택을 받을 수 없는 의료 사각지대 환자에게 지원체계를 마련하여 의료접근성을 제고하고, 외국인의 건강권 및 삶의 질 향상
- 의료취약 계층을 대상으로 적절한 의료서비스가 연계되도록 진료비 및 사회복지서비스 지원을 통해 대상자 및 지역사회 특성에 맞는 건강안전망 역할 이행

#### ○ 중증질환 지원 사업

- 기존 사회 안전망 시스템이 접근하지 못하는 중증환자에 대한 적극적 의료비 지원 연계를 통해 중증질환자에 대한 의료적 접근성을 제고
- 찾아가는 동주민센터, 방문보건 등을 통한 대상자 발굴, 진료이후 지역사회 기반 퇴원계획 및 지속적 서비스 제공을 위한 재가 지원 서비스 연계 등

#### ○ 무의탁 환자 야간간병 지원사업

- 보호자가 부재한 무연고 행려환자에게 무료 야간 간병인 서비스 지원

### 나. 취약계층 지원 발굴 및 지역사회 연계체계 구축사업

#### ○ 실무자 역량강화 사업

- 퇴원 환자 지역사회 연계, 지역사회 네트워크 체계 강화 등 실무자 역량강화 워크숍, 세미나 진행 등으로 서비스 질 향상 제고

#### ○ 취약계층 사례관리 협의체(취약계층 발굴·지원 협의체, 논의체계 구축)

- 지역사회에 기반한 취약계층 발굴 및 지원, 사례관리 등 의료·복지 통합 지원 및 논의체계 구축
- 지속적인 사례협의 및 통합관리를 통한 의료·복지 서비스 분절 예방

#### ○ 사업홍보활동

- 다각적 방법을 활용한 취약계층 의료·복지 사업 홍보

다. 2021년 예산 : 584,875천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산	2021년 집행액	집행률	비고
584,875	224,173	38.3	

□ '21년 추진계획

(단위 : %)

구 분	사업	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
건강안전망 사업	취약계층 의료비 지원 및 통합적 복지서비스	238건	103건	43.3
	외국인(근로자 등) 의료지원사업	50,000천원	27,850천원	55.7
	중증질환 의료비 지원사업	90,200천원	51,706천원	57.3
	무의탁 환자 야간간병 지원사업	1,190명	286명	24.0
취약계층 발굴 및 사례관리	실무자 역량강화 사업	2회	1회	50.0
	취약계층 사례관리 협의체	2회	1회	50.0
	사업홍보활동	121건	62건	51.2

※ 야간간병사업은 '21.4부터 운영 재개함

- 역량강화사업 : 상/하반기 1회
- 취약계층 사례관리 협의체 : 상/하반기 1회
- 사업홍보활동 : 연중 수시

작성자 : 건강돌봄네트워크실장 : 김영아 (☎870-2643) 담당교수 : 성용원 (☎870-2294)  
 담당 : 신지영 (☎870-2005)

## 2 중증질환의 공공의료 전달체계를 이끄는 병원

### 2-1. 진료 실적

#### 추진배경

- 진료시설의 효율적인 운영 및 지속적인 진료량 증대를 통하여 서울 시민들에게 합리적인 진료비로 최상의 의료서비스 제공

#### 진료계획

(단위 : %)

구 분		2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
진료 인원	총 진료인원	1,076,784명	404,895명	37.6
	- 입원환자	213,371명	70,665명	33.1
	- 외래환자	863,413명	334,230명	38.7
평균재원일수		7.0일	7.1일	

※ '21년 진료계획은 서울시 지침에 따라 '21년 하반기 코로나19 안정에 따른 일반상황을 가정하여 수립함

#### 의료수익 계획

(단위 : 천원, %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
총 수익	301,906,007	107,972,665	35.8
입원수익	171,350,850	58,240,397	34.0
외래수익	122,286,953	47,444,615	38.8
기타수익	8,268,204	2,287,653	27.7

※ '21년 의료수익은 서울시 지침에 따라 '21년 하반기 코로나19 안정에 따른 일반상황을 가정하여 계획 수립함

※ '21년 기타수익은 종합건강진단센터 정상 운영상황을 가정하여 계획 수립함

작성자 기획과장 : 심창원 (☎870-2800) 담당 : 김주환 (☎870-2802)

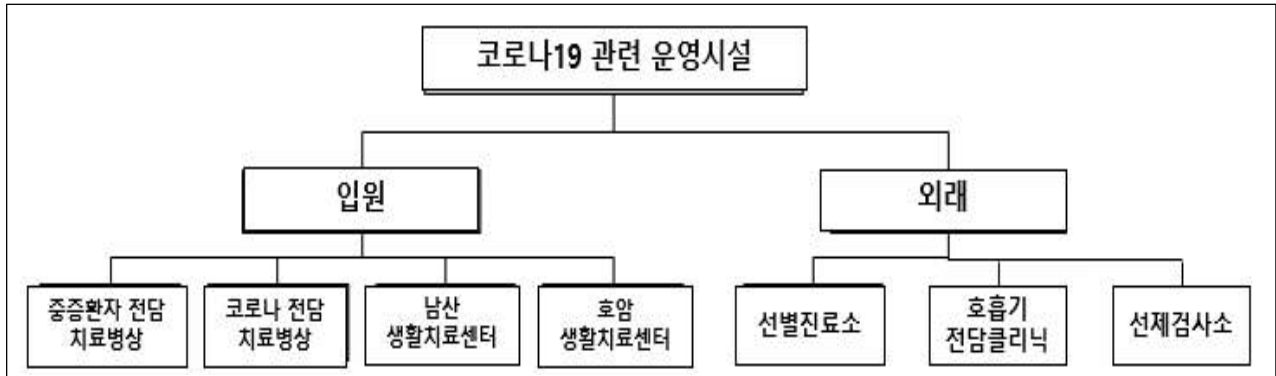
## 2-2. 코로나바이러스감염증-19 대응체계 구축

추진배경 및 목적

- 코로나바이러스감염증-19 발생에 따라 공공의료기관으로서의 역할 수행 및 감염확산 방지 노력 필요

사업개요

- 코로나19 대응 시설 운영현황('21.03.31. 기준)



- 코로나19 환자 진료현황('20.01.~'21.05 기준)

- 입원현황

(단위 : 명)

구 분	보라매병원	남산 생활치료센터	신내 생활치료센터	호암 생활치료센터	태릉 생활치료센터	합계
환자 수 (실인원)	*2,845	2,090	149	940	213	6,237

※ 입원환자 수에는 중증(Ventilator) 이상 환자 수 74명 포함됨

※ 태릉 생활치료센터 운영기간 : '20.3.16 ~ '20.5.27

※ 신내 생활치료센터 운영기간 : '20.12.20 ~ '21.2.28

- 외래현황

(단위 : 명)

구 분	선별진료소	호흡기 전담클리닉	선제검사소	합계
환자 수 (실인원)	14,906	11,302	10,722	36,930



동작구 코로나19 예방접종센터 운영차원



원내 코로나19 예방접종



글로벌월 검체채취

○ **감염병전담병원 역할 수행**

- 코로나19 음압격리병동(총 190병상) 운영
- 코로나19 중증환자 전담치료병상(5병상) 지정·운영
- 남산·신내·호암 생활치료센터 의료지원
- 선별진료소, 호흡기전담클리닉, 선제검사소 운영
- 역학조사관, 이동 검체채취반 등 의료인력 파견·지원

○ **코로나19 대응 체계 운영**

- 코로나19 대응 TFT 설치 및 상시운영
- 재난의료지원단 신설을 통한 코로나19 대응역량 강화

○ **원내 감염관리 체계 구축**

- 코로나19 대응절차 및 진료절차, 내부 지침 수시 업데이트
- 개인보호구 착용의, PAPR(전동식 호흡장치) 사용법 등 직원교육 실시
- 문진표, 어플리케이션을 활용한 직원, 내원객 증상 모니터링
- 출입구 문진 키오스크 설치를 통한 감염관리 강화

○ **코로나19 백신 직원 접종**

(단위 : 명, %)

대상인원	접종인원		접종률	비고
	1차	2차		
2,518	2,313	1,809	91.9	

※ 6월 중 2차 백신 미접종 인원에 대한 추가접종이 계획되어있음.

※ 접종률은 5월말 기준 1차 백신접종을 완료한 인원 기준으로 산출함.

○ **코로나19 백신 조기접종 위탁의료기관 운영**

구분	내용	비고
접종백신	- 아스트라제네카	
접종대상	- 고령, 만성중증호흡기질환자, 보건의료인 등	
접종일정	- 5월 이후 순차적 진행	

○ **동작구 코로나19 예방접종센터 운영·지원**

- 동작구 예방접종센터 업무협약 체결
- 의료인력 파견·지원 및 이상반응 발생 응급환자 연계 관리

**2021년 추진계획**

- 코로나19 대응체계 운영 : 연중
- 코로나19 백신 예방접종센터 운영지원 : 연중
- 코로나19 백신 조기접종 위탁의료기관 운영 : 연중

작성자 | 기획과장 : 심창원 (☎870-2800) 담당 : 김남중 (☎870-2812)

## 2-3. 표준진료지침 개발 및 관리 사업

### 추진배경 및 목적

- 특정 진단 및 수술의 진료 순서와 치료 시점 등을 미리 정해둔 표준화된 진료과정을 통해 진행하여 의료의 질과 환자안전 향상을 도모

### 사업개요

#### ○ 사업내용

- 다빈도 주요 질환을 대상으로 다학제간 근거 중심의 신규 CP 개발
- 주기적인 CP 모니터링 및 최신의 의료환경을 반영한 CP 관리
- 원내 직원 교육과 CP 활용 우수 진료과 포상을 통한 CP 활성화 격려
- 시립병원 대상 CP 관리 우수 사례 공유를 통해 서울시립병원의 의료 서비스의 효율성 및 공공의료의 질 향상 도모

#### ○ 2021년 예산 : 13,600천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산	2021년 집행액	집행률	비고
13,600	1,950	14.3	

※ 9월 표준진료지침 활용 우수 진료과 포상' 진행 예정임

### '21년 추진계획

(단위 : %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말실적	달성률
CP 누적 개발 건수	86건	81건	94.2
CP 활용성과 모니터링	4회	2회	50.0
CP 활용 우수 진료과 포상	4건	-	-
표준진료지침 아카데미	1회	-	-

- 표준진료지침 관리 체계 운영(개발, 관리, 모니터링 등) : 연중
- 표준진료지침 아카데미 : 8월
- 표준진료지침 활용 우수 진료과 포상 : 9월

작성자 | 의료질향상팀장 : 김기숙 (☎870-2845) 담당 : 신다겸 (☎870-2844)



## 2-4. 지표관리 강화 사업

### 추진배경 및 목적

- 임상질지표 관리를 통해 의료 질에 대한 객관적인 결과를 제시하고 개선과제를 도출·실행함으로써 의료의 질 향상을 도모

### 사업개요

#### ○ 사업내용

구분	사업개요
통합 관리 지표 선정 및 관리 활동 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전 부서 지표 관리 현황 조사</li> <li>○ 지표 선정 도구를 이용한 2021년도 병원 통합 관리 지표 선정</li> <li>○ 지표 관리 활동 분석 후 피드백</li> <li>○ 지표 관리 활동 평가를 통한 우수 부서 포상</li> </ul>
지표관리 TF 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인증기준·외부 평가를 충족하고 병원 정책을 견인하는 지표 중심</li> <li>○ 지표 관련 유관부서와 TF 구성</li> <li>○ 지표 해석, 지표 분석을 통한 개선활동 도출 및 지원</li> </ul>
지표담당자 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지표담당자 및 지표담당 부서장 대상 집체교육 실시</li> <li>○ 지표별 맞춤 교육을 통한 밀착 지원</li> </ul>
지표 인식 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 분기별 지표 통합 보고 및 전 직원 공유</li> <li>○ 분기별 지표 공유 시 직원 참여를 유도하는 지표 퀴즈 실시</li> </ul>

#### ○ 2021년 예산 : 6,375천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산	2021년 집행액	집행률	비고
6,375	1,360	21.3	

※ 하반기 '지표관리 우수부서 포상' 진행 예정임

### '21년 추진계획

(단위 : %)

구분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
지표관리보고서 제출	4회	2회	50.0
지표관리 TF 운영	3회	3회	100.0
지표 교육 횟수	10회	3회	30.0
지표 퀴즈 캠페인	4회	2회	50.0

- 통합 지표관리체계 운영(모니터링, 분석 및 개선활동) : 연중
- 관리지표 산출주기별 활동보고서 점검 및 관리 : 분기별 1회
- 지표담당자 집체교육 및 맞춤형 교육 : 연중
- 지표관리 우수부서 포상 : 하반기

작성자 | 의료질향상팀장 : 김기숙 (☎870-2845) 담당 : 원민경 (☎870-2847)

## 2-5. 연구역량 강화 사업

### 추진배경 및 목적

- 기초연구, 임상연구, 융복합연구 및 공공의료연구 등 다양한 연구 분야의 지원을 통하여 서울시 병원의 연구역량 및 우수성 강화

### 사업개요

- 사업내용
  - 연구 활성화를 위한 지원

(단위 : 건, 천원)

구분	연구 건수	연구비 규모
집중연구	18	360,000
일반연구	6	90,000
의학기초협동연구	2	60,000
병원-대학 협동연구	4	200,000
공공의료연구	7	100,000
계	37	810,000

- 2021년 예산 : 810,000천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산	2021년 집행액	집행률	비고
810,000	405,000	50.0	

### '21년 추진계획

(단위 : %)

구분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
SCI(E)논문 게재	275건	155건	56.4
원내 연구 수행	37건	진행 중	-
위탁 및 학술 연구수행	354건	181건	51.1

※ 위탁 및 학술연구: 의학연구윤리심의위원회(IRB) 통과 기준

## 2-6. 시립병원 역량 강화 사업

### 추진배경 및 목적

- '16년도부터 보라매병원의 운영 노하우를 시립병원과 공유함으로써 시립병원의 역량 강화를 도모하고 서울시 보건의료정책 수행에 기여

### 사업개요

#### ○ 사업내용

구분	참여병원	주요내용
시립병원 간호교류사업	동부병원 외 7개 병원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공의료에서 간호부서의 역할 공유</li> <li>○ 핵심 인재 양성을 통해 간호의 질 향상 도모</li> </ul>
약제 워크숍	동부병원 외 7개 병원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 약제 현안 정보 공유 및 교육을 통한 역량 강화</li> <li>○ 약제 관련 안전 활동 공유</li> </ul>
시립병원 재무협의회	동부병원 외 9개 병원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 회계 전문가 강의를 통한 직원 역량 강화</li> <li>○ 각종 회계 관련 이슈에 대한 공동 대응방안 모색</li> </ul>
원무과 역량강화 워크숍	서울의료원 외 7개 병원	○ 시립병원 네트워크 구축을 통해 원무 실무 영역에서의 아이디어 도출 및 공유
감염관리 워크숍	서울의료원 외 5개 병원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 감염관리 교육을 통한 감염관리 수준 향상</li> <li>○ 병원별 감염관리 사례 및 노하우 공유</li> </ul>
표준진료지침 아카데미	서울의료원 외 11개 병원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 표준진료지침 관리 체계 및 우수사례 공유</li> <li>○ 의료질 향상 담당 실무자의 역량 강화</li> </ul>
서북병원 교육 및 협진사업	서북병원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 매월 순환기내과 및 소화기내과 전문의 파견</li> <li>○ 입원환자 중 심혈관계질환자, 의심환자 협진 실시</li> </ul>
의료복지 워크숍	동부병원 외 7개 병원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지역사회 통합돌봄사업 수행 능력 강화</li> <li>○ 의료사회복지 사업 운영을 위한 실무자 역량 강화</li> </ul>
의무기록 역량강화 워크숍	서울의료원 외 7개 병원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의료질평가 내용 및 지표기준 공유를 통해 평가 대비</li> <li>○ 시립병원 간 의무기록 정보보호 기준 공유</li> </ul>

#### ○ 2021년 예산 : 19,800천원 (단위 : 천원, %)

2021년 예산	2021년 집행액	집행률	비고
19,800	-	-	

### '21년 추진계획

(단위 : 회, %)

구분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
시립병원 간호교류사업	2회	-	-
약제 워크숍	2회	-	-
시립병원 재무협의회	1회	-	-
원무과 역량강화 워크숍	2회	-	-
감염관리 워크숍	1회	-	-
표준진료지침 아카데미	1회	-	-
서북병원 교육 및 협진사업	12회	-	-
의료복지 워크숍	3회	-	-
의무기록 역량강화 워크숍	2회	-	-

※ 코로나19 상황 안정 시(하반기) 진행하는 것으로 계획함

- 시립병원 간호교류사업, 약제 워크숍 등 사업 진행 : 하반기
- 시립병원 역량강화 사업 결과보고회 : 12월

작성자 기획과장 : 심창원 (☎870-2800) 담당 : 최수영 (☎870-2814)

### 3 지속성장 동력을 스스로 만드는 병원

#### 3-1. 환자안전 향상 활동 추진 사업

##### 추진배경 및 목적

- 의료의 질 향상과 환자안전사고 예방 및 재발방지를 위한 전반적인 환자안전 향상 활동의 진행 및 지원
- 환자와 보호자, 직원의 환자안전 활동 참여와 실천을 통한 안전 문화 확산

##### 사업개요

##### ○ 사업내용

구 분	주 요 내 용
환자안전 정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 환자안전 주의경보 발령 : 환자안전에 새로운 위험요인이 확인되거나 중대한 위해를 미칠 우려가 있는 사고 등을 선별, 환자안전위험 정보를 사전에 제공함으로써 유사 사고 발생 예방</li> <li>◦ 환자안전지표Attention : 환자안전지표 관련 활동 정보를 제공, 공유함으로써 직원들의 관심 유도 및 잠재적 환자안전사고 위험요인 제거 및 주의환기 도모</li> </ul>
환자안전사고 재발방지 및 예방	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 환자안전 위험관리 활동 : 환자안전 관련 고위험 프로세스 선정 및 프로세스 재설계 진행을 통해 환자안전사고 발생 예방</li> <li>◦ 환자안전 개선활동 : 원내에서 발견된 환자안전 위험요인에 대한 시스템적 접근 및 개선활동 진행으로 환자안전 도모</li> </ul>
환자안전 문화조성	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 환자안전캠페인 : 환자안전 위험요인 발견 및 부서 자체 개선활동 장려를 통한 환자안전 우선문화 전파, 원내 환자안전 관련 정보 공유 활성화 및 환자안전에 대한 교직원의 관심 고취</li> <li>◦ 환자안전점검의 날 운영 : 환자안전법 시행규칙 제 9조 환자안전기준 준수 점검에 의거 환자안전점검의 날 운영, 환자안전 주의경보에 따른 자체점검 실시</li> </ul>
환자안전 지표관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 환자안전지표 통합관리 결과 분기별 경영진 보고 및 전 직원 공유</li> <li>◦ 지표담당자 역량강화교육 및 관련 개선활동 지원</li> </ul>
환자안전 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 보건의료인 대상 환자안전사고 예방 및 재발방지를 위한 교육 실시</li> </ul>
환자안전 전과교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 환자 및 보호자 대상 환자안전 전과교육을 통해 환자안전 문화 조성</li> </ul>
자율혁신(QI) 활동 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 자율혁신(QI)활동팀이 체계적이고 자율적으로 질향상활동을 수행할 수 있도록 지원</li> </ul>

○ 2021년 예산 : 42,000천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산	2021년 집행액	집행률	비고
42,000	7,195	17.1	

※ '자율혁신(QI) 활동 성과발표회' 11월 진행 예정임

□ '21년 추진계획

(단위 : %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
환자안전 주의경보 발령	8회	2회	25.0
환자안전지표 Attention	2회	-	-
환자안전 위험관리 활동	1회	진행 중	-
환자안전 개선활동	3회	1회	33.3
환자안전캠페인	5회	3회	60.0
환자안전점검의 날 운영	4회	2회	50.0
환자안전지표 통합관리	4회	2회	50.0
환자안전교육	12회	4회	33.3
자율혁신(QI)활동 워크숍	2회	-	-

※ 6월 1차 자율혁신(QI)활동 워크숍 온라인 진행 예정임

- 환자안전 정보 제공 : 연중
- 환자안전사건 재발방지 및 예방 : 연중
- 환자안전캠페인 : 연중
- 환자안전점검의 날 운영 : 분기별 1회
- 환자안전지표 통합 보고 및 공유 : 분기별 1회
- 환자안전지표 교육 및 개선활동 지원 : 연중
- 환자안전 교육 : 연중
- 자율혁신(QI)활동 지원 : 연중

작성자	의료질향상팀장: 김기숙 (☎870-2845) 담당: 변여정, 이혜민 (☎870-2846) 조소연 (☎870-3807)
-----	--

## 3-2. 서비스디자인 사업

### 추진배경 및 목적

- 서비스디자인 사업을 통해 시민의 숨겨진 요구를 파악하고 디자인적 사고를 바탕으로 공간·소통·절차 측면의 의료서비스를 개선함으로써 수요자 중심의 의료서비스를 제공하고자 함

### 사업개요

#### ○ 사업내용

- 서비스디자인 사업을 통해 시민의 숨겨진 요구사항을 파악하고 개선하여 시립병원 방문 고객에게 긍정적인 경험 제공
- 의료 프로세스 개선 · 문화 혁신 등의 서비스 디자인 사업 추진을 통해 양적 개선 뿐만 아니라, 질적 개선을 함께하여 고객중심 병원을 실현
- 지속적인 서비스디자인 역량 강화 지속 : 원내 환자경험 리서치 전문가 육성

#### ○ 2021년 예산 : 11,645천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산	2021년 집행액	집행률	비고
11,645	891	7.7	

※ 서비스디자인 완료 후 홍보영상 제작 예정임

### '21년 추진계획

(단위 : %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
서비스디자인	2건	진행 중	-

- 안과 외래 서비스디자인 사업 추진 : 연 중
- 내과 외래 서비스디자인 사업 추진 : 연 중
- 서비스디자인 사업대상 공모 : 하반기

작성자 혁신추진팀장 : 배지행 (☎870-2181) 담당 : 허혜영 (☎870-2183)

### 3-3. 고객만족(CS) 사업

#### 추진배경 및 목적

- 다양한 CS(Customer Satisfaction, 고객만족) 활동으로 긍정적인 환자경험 및 내외부 고객만족도 향상 추진

#### 사업개요

##### ○ 사업내용

- CS원내강사 양성 및 CS교육 실행
  - 원내 자체 CS강사를 양성하고, 병원 환경에 맞게 개발된 교안을 통하여 교직원들에게 맞춤형 CS교육을 제공함으로써 CS역량을 강화
- CS핵심인재 육성 및 활용
  - CS원내강사 및 보라매파트너스 역량 강화를 위한 교육 및 간담회 실시
- 의사직 대상 회진공감 스킬업 신규 과정
  - 입원 환자 대상 진료 및 입원 환경 등의 중요성이 증대하고 있는 바, 회진 상황에서의 상담의 질을 높일 수 있도록 신규 과정을 도입함

##### ○ 2021년 예산 : 56,225천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산액	2021년 집행액	집행률	비고
56,225	22,032	39.2	

#### '21년 추진계획

(단위 : %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
CS교육(전 직원)	16회	6회	37.5
CS교육(Basic과정)	8회	7회	87.5
CS핵심인재 교육 및 간담회	CS원내강사 보라매파트너스	3회	-
의사직CS 회진공감 스킬업	1회	1회	100.0

※ 일부 집체교육 및 행사는 코로나19 상황 안정 시 진행할 계획임(하반기 예상)

- 전 직원 CS교육 실시 : 연중
- CS핵심인재 교육 및 간담회 : 연중

작성자 | 혁신추진팀장 : 배지행 (☎870-2181) 담당 : 김성표(870-2183)

### 3-4. 프로세스 혁신(PI) 사업

추진배경 및 목적

- 프로세스 혁신(Process Innovation) 사업을 통해 시민이 병원을 이용하는 과정 중 개선이 가능한 이슈를 발굴하여 개선함으로써 공공의료의 질 향상, 고객 만족도 증대와 조직 혁신 문화 정착에 기여

사업개요

○ 사업내용

구 분	사 업 개 요
프로세스 개선사업 (Project과제)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 내부역량 강화 및 조직 혁신문화 정착을 위한 업무 프로세스 개선을 통하여 혁신 촉구</li> <li>○ 프로세스 선정</li> <li>○ 관련지표 분석 및 인터뷰 등을 통한 개선안 도출 및 시행</li> </ul>
자율적 혁신 사업 상시 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직원 제안, 내·외부 고객만족도 조사 등 직원과 시민의 아이디어를 혁신과제로 발굴 및 추진</li> <li>○ 현장 중심·직원 참여 중심의 자율적 혁신 사업으로 추진</li> </ul>

○ 2021년 예산 : 69,950천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산액	2021년 집행액	집행률	비고
69,950	13,263	19.0	

※ 하반기 내·외부 고객만족도 조사 시행 예정임

'21년 추진계획

(단위 : %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
Project과제 실행	2건	1건	50.0
창의혁신과제	3건	2건	66.6

- 프로세스 개선사업 추진 : 연중
- 자율적 혁신 사업 상시 과제 지속적 사업 발굴 및 진행 : 하반기

작성 자 혁신추진팀장 : 배지행 (☎870-2181) 담당 : 한연경,허혜영 (☎870-2183)



### 3-5. 홍보 및 시민 건강정보 제공 사업

추진배경 및 목적

- 서울시 대표 공공의료기관으로서 공공의료 선도를 위한 홍보
- 서울시민의 건강지킴이로서 최고 수준의 의료의 질 홍보

사업개요

- 사업내용
  - 연구성과, 건강 콘텐츠 제공 및 대외홍보로 전문성·우수성 홍보
  - 지역주민 대상 원내·외 건강강좌 개최로 지역사회 건강 증진에 기여

○ 2021년 예산 : 35,000천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산	2021년 집행액	집행률	비고
35,000	7,369	21.1	

'21년 추진계획

(단위 : %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
방송 및 신문보도	1,900회	637회	33.5
시민건강강좌	2,400명	-	-
찾아가는 건강강좌	3,000명	-	-

- ※ 일부 집체교육 및 행사는 코로나19 상황 안정 시 진행할 계획임(하반기 예상)
- ※ 코로나19 상황 장기화로 인하여 관련 보도 건수가 지속 감소함에 따라 연간계획 조정
- ※ '찾아가는 건강강좌' 사업은 서울시 교육지원청과 연계하여 비대면 진행방안을 협의 중임

- 병원의 우수한 임상·연구 성과 지속 발굴 및 홍보 : 연 중
- 병원 주요 평가결과 등 공공의료의 우수성 홍보 : 연 중
- 유튜브·웹진 등 미디어 플랫폼 연계 홍보 실시 : 연 중

작성자 | 홍보팀장 : 성원용 (☎870-2890) 담당 : 이정민 (☎870-2893)

## 4 주요 시정 협력사업

### 4-1. 서울케어 건강돌봄 네트워크 사업

#### □ 추진배경 및 목적

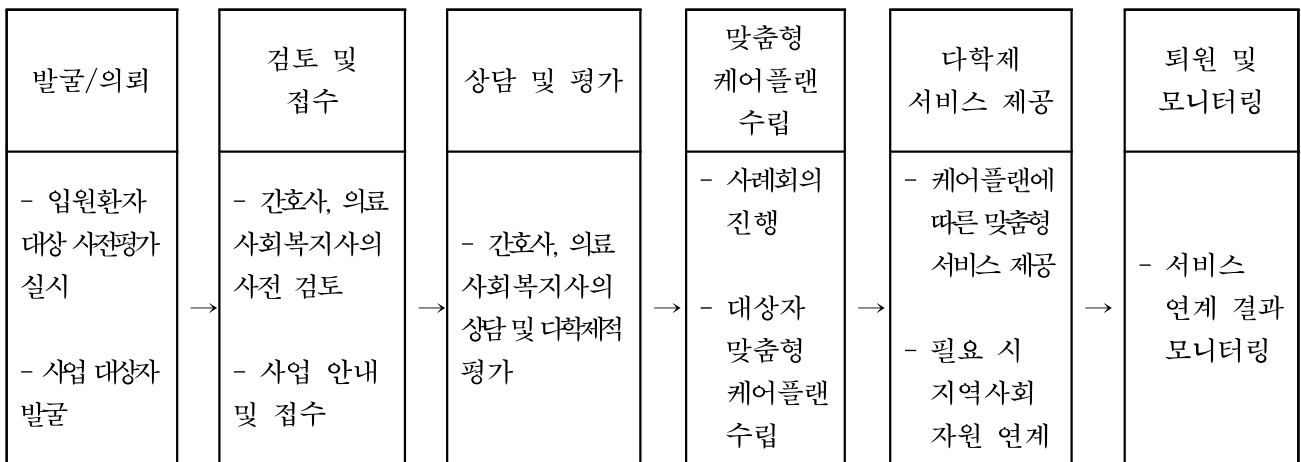
- 범국가적으로 커뮤니티케어의 중요성이 커지면서 환자의 체계적 퇴원계획 수립 및 지역사회 서비스 자원과의 연계 강화 필요
- 시립병원 퇴원환자의 불필요한 반복적 재입원 방지 및 건강한 지역사회 복귀 도모

#### □ 사업개요

##### ○ 사업 대상

- 반복된 재입원 위험이 높은 대상자, 건강취약의 문제를 스스로 해결하기 어려운 건강 고위험 대상자(독거노인, 저소득층 등)

##### ○ 사업 수행 절차



##### ○ 지원 내용

- 다학제적 평가 : 간호사, 의료사회복지사가 신체적·정신적·사회복지적 평가 시행
- 대상자 맞춤형 케어플랜 수립 : 포괄 평가 결과를 바탕으로 복합적 욕구에 대한 맞춤형 케어플랜 수립
- 대상자 맞춤형 건강교육 제공 : 대상자 별 건강 상태에 따라 대면 및 영상자료(하이차트) 제공을 통한 맞춤형 건강교육 시행
- 지역사회 연계 : 퇴원 후 연속적인 서비스가 필요한 대상자에게 보건소 건강돌봄, 서울시 돌봄SOS센터 등 지역사회 자원을 연계하여 건강한 지역사회 복귀 도모

□ '21년 추진계획

(단위 : %)

구 분		2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률	비고
체계적 퇴원계획 수립	대상자 맞춤형 케어플랜 수립	110건	44건	40.0	
	대상자 맞춤형 건강교육 제공	100건	55건	55.0	
	지역사회 연계	30건	41건	136.7	
지역사회 연계 체계 구축	지역사회 유관기관 간담회	2회	1회	50.0	
	사례회의	4회	1회	25.0	
사업 질 관리	대상자 만족도	80점	-	-	
	사업등록률	70%	43%	61.4	
	지역사회퇴원 연계율	60%	82%	136.7	

※ 코로나19 상황 지속으로 대면 사례회의 일정 조정 중임

- 유관기관 간담회 : 상/하반기 1회
- 원내 의료진 대상 사업 설명회 실시 : 5~6월
- 사업수행 및 사업 질 관리 : 연중

작성자 : 건강돌봄네트워크실장 : 김영아 (☎870-2643) 담당교수 : 성용원 (☎870-2294)  
 담당 : 이강산 (☎870-2008)

## 4-2. 의료의 질 향상 사업(의료기관 인증 유지관리)

### 추진배경 및 목적

- 인증기준을 활용하여 조사 및 개선활동을 수행함으로써 인증 획득 이후에도 환자안전과 질 향상을 지속적으로 유지·관리하기 위함

### 사업개요

#### ○ 사업내용

구 분	사 업 개 요
의료기관 인증 중간현장조사 준비 및 수검	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인증기준의 지침/규정 관리, 업무계획·수행·성과 등 문서 준비 지원</li> <li>○ 영역별 조사위원/지원요원(보라매병원 인증조사단) 위촉 및 교육</li> <li>○ 주요 기준별 상시 평가 체계 운영               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현장에서 즉각적인 피드백 및 개선활동 강화</li> </ul> </li> <li>○ 직원 교육·홍보(핸드북, 게시물, 집행진 라운딩, 릴레이 퀴즈 등)</li> </ul>
인증수준 유지활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의료기관 인증기준·지침 준수 점검 결과에 따른 개선과제 선정</li> <li>○ TF 운영을 통한 프로세스 재설계               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관련 법규, 국제표준, 공인된 지식 등 근거 기반의 프로세스 마련</li> <li>- 현황 분석, 이용가능 자원 확인, 업무 재설정 등 통합·조정 실시</li> </ul> </li> <li>○ 변화된 프로세스의 일상화·지속유지를 위한 직원 교육, 모니터링</li> </ul>

#### ○ 2021년 예산 : 16,500천원

(단위 : 천원, %)

2021년 예산	2021년 집행액	집행률	비고
16,500	822	5.0	

※ 하반기 '의료기관 인증 중간 현장조사' 진행 예정임

### '21년 추진계획

(단위 : %)

구 분	2021년 계획	2021년 5월말 실적	달성률
인증 릴레이 퀴즈 캠페인	5회	1회	20.0
상시 평가	5회	1회	20.0

※ 5월부터 월 1~2회 자체 상시평가 진행 중임

- 의료기관 인증 중간현장조사 준비 및 수검 : 5월~11월
- 인증 개선 과제 추진 : 연중

작성자 | 의료질향상팀장 : 김기숙 (☎870-2845) 담당 : 원민경 (☎870-2847)

### 4-3. 의료의 질 향상 사업(건강보험 심사평가원 적정성 평가)

추진배경 및 목적

- 건강보험심사평가원에서 시행하는 적정성 평가 지표를 관리하고 진료 프로세스를 개선하여 의료의 질 제고

사업개요

○ 사업내용

- 암 질환, 급/만성기 질환, 약제급여, 수술별 영역, 감염 및 환자 안전영역, 치과영역, 수혈 및 우울증 외래등 확대되는 적정성 평가지표에 대한 EMR 프로그램 개발 및 개선과 정기적인 모니터링
- 서울대병원, 분당서울대병원과의 비교 분석을 통한 지표개선 방향 도출 및 모의지표 분석 시행

'21년 추진계획

구 분		2021년 계획	2021년 5월말 실적
입 원 진 료	관상동맥우회술	1등급	1등급
	폐렴	1등급	1등급
	급성기 뇌졸중	1등급	1등급
	중환자실	1등급	1등급
	대장암	1등급	1등급
	유방암	1등급	1등급
	폐암	1등급	1등급
	수술의 예방적 항생제	1등급	1등급
	위암	1등급	1등급
	의료급여정신과	1등급	1등급
	마취	1등급	1등급
	정신건강 입원영역	1등급	1등급
	신생아 중환자실	1등급	1등급
	수혈	1등급	신규평가 항목
	외 래 진 료	천식	1등급
만성폐쇄성폐질환		1등급	1등급
급성상기도감염 항생제처방률		1등급	1등급
급성하기도감염 항생제처방률		1등급	신규평가 항목
주사제 처방률		1등급	1등급
처방건당 약품목수		1등급	1등급
혈액투석		1등급	1등급
우울증 외래		1등급	신규평가 항목
결핵(초기검사실시율)		1등급	1등급
치매		1등급	신규평가 항목

- 신규 평가 항목(수혈,우울증) 및 예비평가 포함하여 1등급 유지 목표로 연중 정기적인 모니터링 실시 및 지표개선방향 검토

작성자 | 보험심사팀장 : 송영미 (☎870-2770) 담당 : 김윤미 (☎870-2779)