

# 2020년 주요업무 보고

2020. 6. 18.

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 $m^2$ , 연면적 78,459 $m^2$

구 분	희망관(본관)	사랑관(동관)	진리관(별관)	행복관(신관)
면 적	24,679.09 $m^2$	8,521.41 $m^2$	5,310.07 $m^2$	39,949.35 $m^2$
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>- 공공암진료센터</li> <li>- 방사선종양학과</li> <li>- 중앙연구실, 전임상실험실</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 $m^2$ )

### 진료, 연구시설 및 의료장비

(2020. 5. 31. 기준)

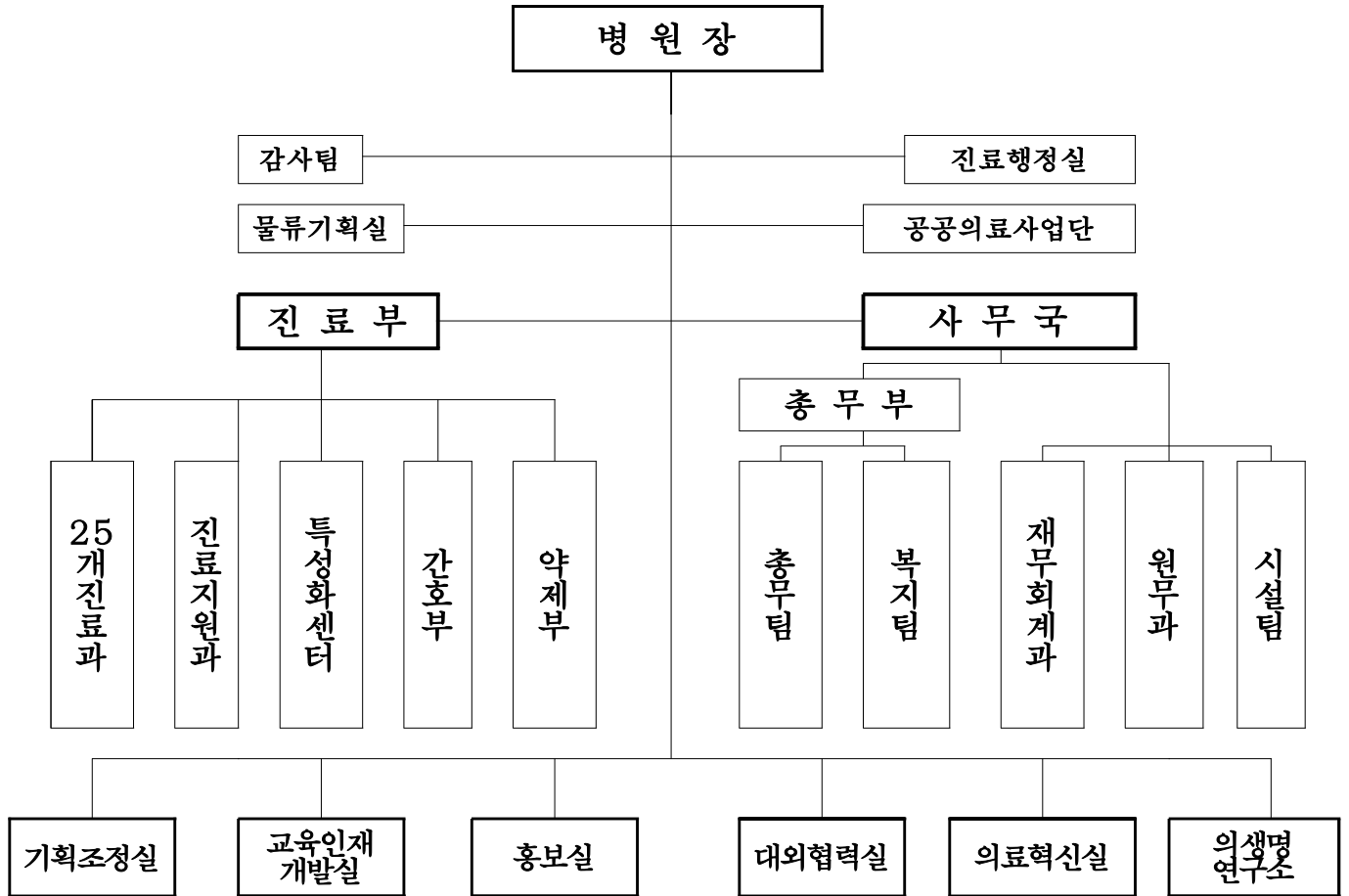
구 분	내 용	규 모	비 고
진료시설	입원병상	761병상	일반병상 : 691병상 일반병상 : 665병상 행 려 : 26병상 특수병상 : 70병상 중 환 자 : 53병상 격 리 : 11병상 뇌졸중집중치료실 : 6병상
	응 급 실 43병상 수 술 실 14실 분 만 실 4실 신 생 아 실 20병상 인 공 신 실 32병상		
장애인 편의시설	장애인 전용 접수 창구, 주차구역, 화장실 등 병원 전지역에 장애인 편의시설 구비 운영중		
연구시설	중앙연구실 전임상실험실 임상시험센터	1실 1실 1실	
의료장비		3,608점	95,378백만원

### 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
2011. 8.	정신건강의학과 병동 신설
2012. 3.	방사선종양학과 개설
2012. 10.	임상시험센터 신설
2013. 3.	임상연구윤리센터 신설
2014. 7.	최첨단 외래안내 시스템 구축
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. 3.	공공암진료센터 개소

## 4 조직 및 인력

□ 조 직 : 1부 1국 5실 1연구소 25개 진료과



## □ 인 력

○ 정 · 현원 현황

(2020.5.31.기준, 단위 : 명)

구 분	합 계	의사직	간호직	약무직	보건직	사무기술직	운영기능직
정 원	2,047	412	822	41	248	128	396
현 원	1,990	379	812	40	242	124	393
증 감	△57	△33	△10	△1	△6	△4	△3

※ 의사직: 겸직교수 32명, 임상교수 122명, 진료교수 40명, 임상강사 41명, 전공의 144명(R: 120명, I: 24명)

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

※ 임금피크 잔여정원, 간호간병 정원 등은 제외됨(총 18명)

※ 현원의 육아휴직 등은 단시간 대체인력이 현원을 채우고 있는 것으로 보고 작성

## 5 진료현황

### □ 의료보장별 환자 현황

(2020.5.31.기준, 단위 : 명, %)

구 분	2018년			2019년			2020년 5월말		
	계	외래	입원	계	외래	입원	계	외래	입원
계	1,092,641 (100.0)	851,964 (100.0)	240,677 (100.0)	1,102,031 (100.0)	862,886 (100.0)	239,145 (100.0)	417,321 (100.0)	324,649 (100.0)	92,672 (100.0)
건강보험	923,962 (84.6)	727,795 (85.4)	196,167 (81.5)	934,979 (84.8)	737,003 (85.4)	197,976 (82.8)	353,113 (84.6)	276,275 (85.1)	76,838 (82.9)
의료급여	125,776 (11.5)	85,751 (10.1)	40,025 (16.6)	124,215 (11.3)	87,580 (10.1)	36,635 (15.3)	48,257 (11.6)	34,614 (10.7)	13,643 (14.7)
기타	42,903 (3.9)	38,418 (4.5)	4,485 (1.9)	42,837 (3.9)	38,303 (4.5)	4,534 (1.9)	15,951 (3.8)	13,760 (4.2)	2,191 (2.4)

※ 기 타: 자동차보험, 일반, 건강검진 등

※ 2018년 서울시 전체 인구대비 의료수급권자 비율 2.9% (동작구 2.3%, 관악구 2.8%)

### □ 진료과목별 환자 현황

(2020.5.31.기준, 단위 : 명)

구 분	2018년			2019년			2020년 5월말		
	계	외래	입원	계	외래	입원	계	외래	입원
계	1,092,641	851,964	240,677	1,102,031	862,886	239,145	417,321	324,649	92,672
내 과	395,986	293,060	102,926	409,767	304,596	105,171	162,047	118,620	43,427
외 과	57,139	34,089	23,050	57,479	35,784	21,695	20,082	12,843	7,239
흉부외과	11,488	6,987	4,501	12,573	7,702	4,871	4,737	2,951	1,786
신경외과	30,244	18,692	11,552	32,127	21,128	10,999	12,918	8,100	4,818
정형외과	93,001	64,305	28,696	96,145	66,118	30,027	38,861	26,647	12,214
성형외과	14,065	10,669	3,396	13,394	10,394	3,000	4,271	3,488	783
산부인과	40,721	32,998	7,723	40,729	32,442	8,287	14,264	11,355	2,909
소아청소년과	41,087	31,384	9,703	36,305	27,228	9,077	10,948	7,773	3,175
피부과	40,804	40,611	193	40,236	40,082	154	14,210	14,165	45
비뇨기과	43,613	37,697	5,916	42,522	37,446	5,076	15,823	14,062	1,761
안 과	39,782	37,894	1,888	37,315	35,577	1,738	13,626	12,966	660
이비인후과	51,396	44,834	6,562	51,004	44,455	6,549	17,016	14,907	2,109
정신건강의학과	36,476	31,326	5,150	36,263	31,395	4,868	14,052	12,917	1,135
신경과	65,374	53,465	11,909	65,092	53,197	11,895	26,545	22,188	4,357
치 과	25,545	24,783	762	26,019	25,363	656	9,233	8,805	428
마취통증의학과	8,007	7,923	84	7,816	7,742	74	2,418	2,408	10
재활의학과	17,135	9,052	8,083	17,807	9,232	8,575	6,453	3,216	3,237
가정의학과	8,945	8,945	0	10,027	10,027	0	3,883	3,883	0
응급의학과	53,441	47,761	5,680	48,038	44,734	3,304	16,143	14,951	1,192
핵의학과	669	520	149	666	528	138	285	244	41
방사선종양학과	12,736	12,736	0	16,141	16,141	0	6,826	6,826	0
기 타	4,987	2,233	2,754	4,566	1,575	2,991	2,680	1,334	1,346

※ 기 타: 진단검사의학과, 영상의학과 등

## 6 예산현황

□ 예산규모 : 334,235백만원

○ 2019년 312,343백만원 대비 21,892백만원, 7.0% 증가

(단위 : 백만원, %)

수 입					지 출				
예산과목	2020년	2019년	증감액	증감률	예산과목	2020년	2019년	증감액	증감률
합 계	334,235	312,343	21,892	7.0	합 계	334,235	312,343	21,892	7.0
I. 의료수입	305,667	282,176	23,491	8.3	I. 의료비용	308,558	284,899	23,659	8.3
·입원수입	176,603	156,155	20,448	13.1	·인건비	167,674	155,406	12,268	7.9
·외래수입	120,906	119,118	1,788	1.5	·재료비	76,457	68,708	7,749	11.3
·기타수입	8,158	6,903	1,255	18.2	·관리운영비	64,427	60,785	3,642	6.0
II. 의료외수입	28,568	30,167	△1,599	△5.3	II. 의료외비용	6,437	6,461	△24	△0.4
·중앙연구실수입	5,836	5,836	-	-	·중앙연구실비용	4,965	4,965	-	-
·이자수입	274	441	△167	△37.9	·의료부대비용	1,299	1,267	32	2.5
·기부금수입	14,823	15,299	△476	△3.1	·기타의료외비용	173	229	△56	△24.5
·임대료수입	2,582	2,574	8	0.3	III. 특별손실	-	-	-	-
·의료부대수입	3,910	4,126	△216	△5.2	IV. 자산	19,204	20,947	△1,743	△8.3
·기타의료외수입	1,143	1,891	△748	△39.6	·유형자산	16,913	17,513	△600	△3.4
III. 자금잔액 (부족액)	-	-	-	-	·리스자산	1,001	899	102	11.3
					·무형자산	720	1,360	△640	△47.0
					·기타자산	570	1,175	△605	△51.5
					V. 차입금상환	-	-	-	-
					VI. 예비비	36	36	-	-

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



## □ 수입예산 세부내역

(단위 : 백만원, %)

항 목	2020년	2019년	증감액	증감률	비 고
합 계	334,235	312,343	21,892	7.0	
I. 의료수입	305,667	282,176	23,491	8.3	
· 입원수입	176,603	156,155	20,448	13.1	○ 진료인원 : 242,292명 ○ 1인진료비 : 728,886원
· 외래수입	120,906	119,118	1,788	1.5	○ 진료인원 : 898,362명 ○ 1인진료비 : 134,585원
· 기타수입	8,158	6,903	1,255	18.2	○ 종합건강검진 및 국가건강검진센터 수입 반영
II. 의료외수입	28,568	30,167	△1,599	△5.3	
· 중앙연구실수입	5,836	5,836	-	-	
· 이자수입	274	441	△167	△37.9	
· 기부금수입 (보조금현황)	14,823	15,299	△476	△3.1	○ 서울시운영보조금 8,758백만원 - 공공의료손실보전 7,025백만원 - 공공의료확충사업 483백만원 - 방중장비리스료 원리금 1,053백만원 - 시립병원통합관제 시스템 관리운영비 122백만원 - 근로자스트레스 돌봄사업 75백만원 ○ 서울시자본보조금 5,697백만원 ○ 국가지원금 - 응급의료기금 68백만원 ○ 발전후원회수입 300백만원
· 임대료수입	2,582	2,574	8	0.3	
· 의료부대수입	3,910	4,126	△216	△5.2	○ 장례식장운영수입 반영
· 기타의료외수입	1,143	1,891	△748	△39.6	○ 신포괄수가제 도입에 따른 처방조제약품비 절감 장려금 감소
III. 자금잔액	-	-	-	-	

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

## □ 지출예산 세부내역

(단위 : 백만원, %)

항 목	2020년	2019년	증감액	증감률	비 고
합 계	334,235	312,343	21,892	7.0	
I. 의료비용	308,558	284,899	23,659	8.3	
· 인건비	167,674	155,406	12,268	7.9	○ '20년 처우개선비 2.8% 반영 - 공공기관 임금인상가이드라인 반영 ○ 정원증가에 따른 인건비 증가 반영 ○ 사학연금기관부담금 부담률 인상 반영
· 재료비	76,457	68,708	7,749	11.3	○ '19년 재료비 지출액에 물가상승율 등 반영
· 관리운영비	64,427	60,785	3,642	6.0	○ 복리후생비 13,398백만원 ○ 전기수도료, 연료비 4,743백만원 ○ 세금과공과 215백만원 ○ 피복침구 1,730백만원 ○ 도서인쇄비 262백만원 ○ 수선비 1,997백만원 ○ 지급수수료 1,643백만원 ○ 외주용역비 19,948백만원 ○ 교육연구 9,115백만원 ○ 환경관리비 2,208백만원 ○ 의료사회사업비 1,945백만원 ○ 보험료, 통신비 등 7,223백만원
II. 의료외비용	6,437	6,461	△24	△0.4	
· 중앙연구실비용	4,965	4,965	-	-	○ 중앙연구실비용 반영
· 의료부대비용	1,299	1,267	32	2.5	○ 주차장,장례식장 운영비용 반영
· 기타의료외비용	173	229	△56	△24.5	○ 금융리스이자비용 등 반영
III. 특별손실	-	-	-	-	
IV. 자 산	19,204	20,947	△1,743	△8.3	
· 유형자산	16,913	17,513	△600	△3.4	○ 건물 3,326백만원 감 86.0% ○ 의료장비 9,970백만원 증 16.6% ○ 기계장치 등 3,617백만원 증 30.5%
· 리스자산	1,001	899	102	11.3	○ 방사선종양학과 장비 리스료 (19년~23년)
· 무형자산	720	1,360	△640	△47.0	○ EMR 안정성 감시 시스템 도입 등
· 기타자산	570	1,175	△605	△51.5	○ 임차보증금 반영
V. 차입금상환	-	-	-	-	
VI. 예 비 비	36	36	-	-	

# 주요 업무

## 1 소외계층의 건강을 선제적으로 돌보는 병원 10

- 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 국제 협력 사업
- 1-7 시립병원 건강돌봄 네트워크 사업

## 2 중증질환의 공공의료 전달체계를 이끄는 병원 19

- 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 26

- 3-1 공공의료 R&D 및 네트워크 사업
- 3-2 환자안전 향상 활동 추진 사업
- 3-3 서비스디자인 사업
- 3-4 고객만족(CS) 사업
- 3-5 프로세스 혁신(PI) 사업
- 3-6 홍보 및 시민 건강정보 제공 사업
- 3-7 근로자 스트레스 돌봄 사업

## 4 주요 시정 협력사업 34

- 4-1 보건·의료·복지 연계 사업(301네트워크 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	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성율
의료급여환자진료 (행려환자 포함)	128,585명	48,257명	37.5
여성·학교폭력 피해자 상담 및 진료	3,523명	1,202명	34.1

### 저소득환자 지원 계획

(단위 : 명, 천원, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성율	
무료간병사업	4,949명	886명	17.9	
저소득 환자 진료비	진료비 감면	373,645	109,789	29.4
	진료비 지원 결정	1,668,421	617,415	37.0

※ 코로나19로 인해 외부지원 야간간병 서비스 일시 중단

※ 진료비 감면은 4월 결산실적까지 반영됨(5월 결산 진행중)

작성자 | 기획과장 : 나태영 (☎870-2800) 담당 : 한연경 (☎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

#### ○ ‘1인 사회적 고립가구’ 건강지원 사업

- 건강·복지 공동 협력을 통해 증가하는 1인가구의 복합적 니즈에 선제적·능동적으로 대응할 수 있는 기반 조성과 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

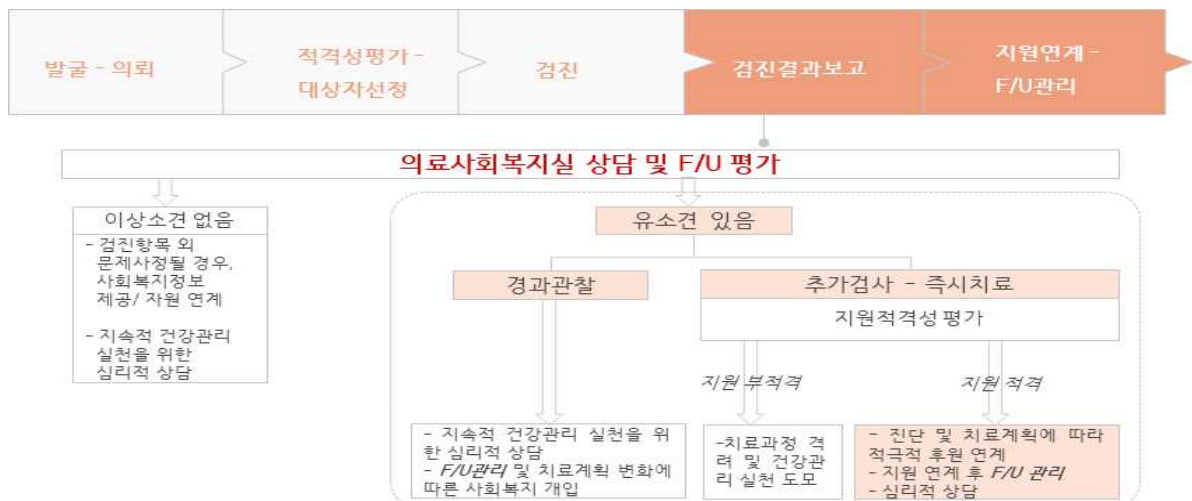


#### ○ 초기의료비 지원 사업

- 지역사회 네트워크에 기반한 취약계층 발굴 및 지원시스템 구축
- 초기의료비 지원 및 진단(및 치료계획)에 따라 다각적 사회복지 지원 연계

#### ○ 희망디딤돌 사업

- 질환에 대한 지원에서 나아가 건강관리 지원 사업을 통해 취약계층의 사회적 기능지지 및 자립도 제고



○ 2020년 예산 : 113,700천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
113,700	25,963	22.8	

□ '20년 추진계획

(단위 :건, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
'1인 사회적 고립가구' 건강지원 사업	50건	3건	6.0
초기의료비 지원	294건	87건	29.6
희망디딤돌 지원	50건	41건	82.0

※ '1인 사회적 고립가구' 건강지원 사업은 코로나19로 인해 사업 지연됨, 추후 재개 예정

- 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

- 2020년 예산 : 255,064천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
255,064	43,369	17.0	

## □ '20년 추진계획

(단위 : 명, 회, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
안전망병원 의뢰환자 지원	84명	26명	31.0
북한이탈주민 지원(신규)	60명	2명	3.3
나눔진료	14회	-	-
특수학교(장애인) 진료	3회	-	-
자체무료진료	5회	-	-
미혼모 지원	55명	29명	52.7

※ 코로나19 확산 방지를 위해 일부 사업 일시 중단, 추후 재개 예정

- 안전망병원 의뢰환자 / 미혼모 지속 진료 및 지원 : 연중
- 북한이탈주민사업 협약 체결 : 2월 완료
- 나눔 진료 : 연중
- 순회진료 및 예방접종 : 8~11월

작성자 공공의료지원사업팀장: 설동원 (☎870-2171) 담당: 하나람 (☎870-2173)

## 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
- 2020년 예산 : 14,000천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
14,000	929	6.6	

### □ '20년 추진계획

(단위 : 명, 회, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
당뇨혈당검사	1,700명	208명	12.2
당뇨교육	1,800명	431명	23.9
항암교육	850명	373명	43.9
암환자 웃음치료	24회	2회	8.3

※ 코로나19 확산 방지를 위해 일부 사업 일시 중단, 추후 재개 예정

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

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



# 1-5. 지역주민과 함께 하는 건강증진병원 사업

## □ 추진배경 및 목적

- 환자, 직원, 지역사회의 건강증진을 위한 다양한 사업을 추진하여 건강한 병원환경을 조성

## □ 사업개요

### ○ 사업내용

- 건강한 노후를 위한 건강식 식단체험 및 건강강의
- 생활습관 개선을 위한 무료 금연상담 및 체지방측정 서비스 제공



### ○ 2020년 예산 : 296,000천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
296,000	84,121	28.4	

## □ '20년 추진계획

(단위 : 명, 건, 회, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
EMR 정보처방	31,705건	10,218건	32.2
건강증진정보센터	31,275명	6,120명	19.6
직원 운동프로그램	26회	3회	11.5
지역사회 건강증진 캠페인 및 체험행사	8회	-	-
건강문화프로그램	36회	3회	8.3

※ 코로나19 확산 방지를 위해 일부 사업 일시 중단, 추후 재개 예정

- 지역사회 건강증진 캠페인 및 체험행사 : 하반기(예정)
- 건강증진정보센터 운영 : 연중

작성자 : 공공의료지원사업팀장 : 설동원 (☎870-2171) 담당 : 이원표 (☎870-2849)

# 1-6. 국제 협력 사업

## □ 추진배경 및 목적

- 해외 저개발국가 의료진에게 선진 의료기술을 교육하고 진료를 지원함으로써 서울시 공공의료의 위상 제고



## □ 사업개요

### ○ 사업내용

- 개발도상국의 의료진을 초청하여 지식 및 기술 전수
- 보라매병원의 우수한 의료 전문가를 파견하여 현지 의료진 교육 및 진료·검사·수술 지원
- 필요시 현지에서 발굴한 환자를 보라매병원에 초청하여 진료 수행

- 2020년 예산 : 60,000천원 (\*서울시 개도국보건의료교류지원사업 보조금 포함)  
(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
60,000	-	-	코로나19 확산 방지를 위해 사업 일정 조정 중

※ 서울시 보조금 배정 상황에 따라 예산액 변동 가능

## □ '20년 추진계획

(단위 : 회, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
캄보디아 현지 협진 및 세미나 개최	2회	-	-
캄보디아 병원의료진 초청연수	1회(7일)	-	-

- 캄보디아 현지 협진 및 세미나: 향후 코로나19 추이에 따라 일정 조정
- 캄보디아 병원의료진 초청연수: 향후 코로나19 추이에 따라 일정 조정

작성자 | 대외협력팀장 : 설동원 (☎870-2171) 담당 : 송윤민 (☎870-2176)

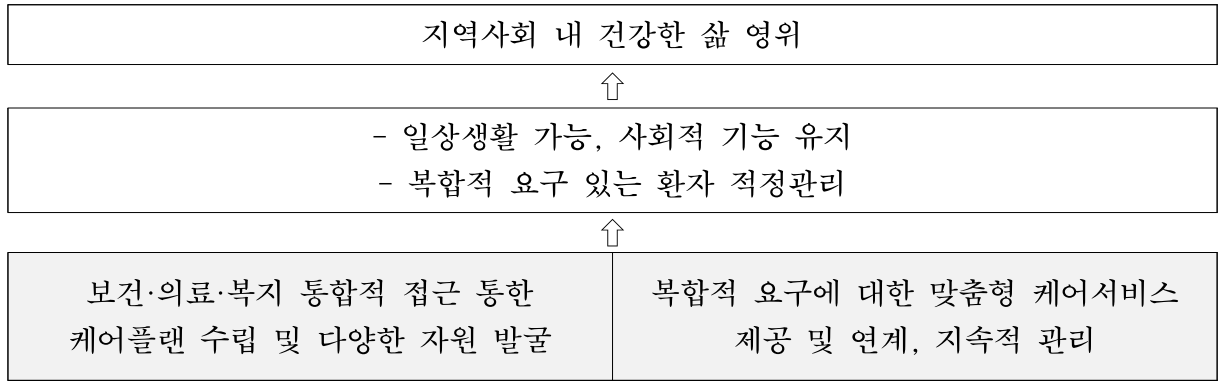
# 1-7. 시립병원 건강돌봄 네트워크 사업

## □ 추진배경 및 목적

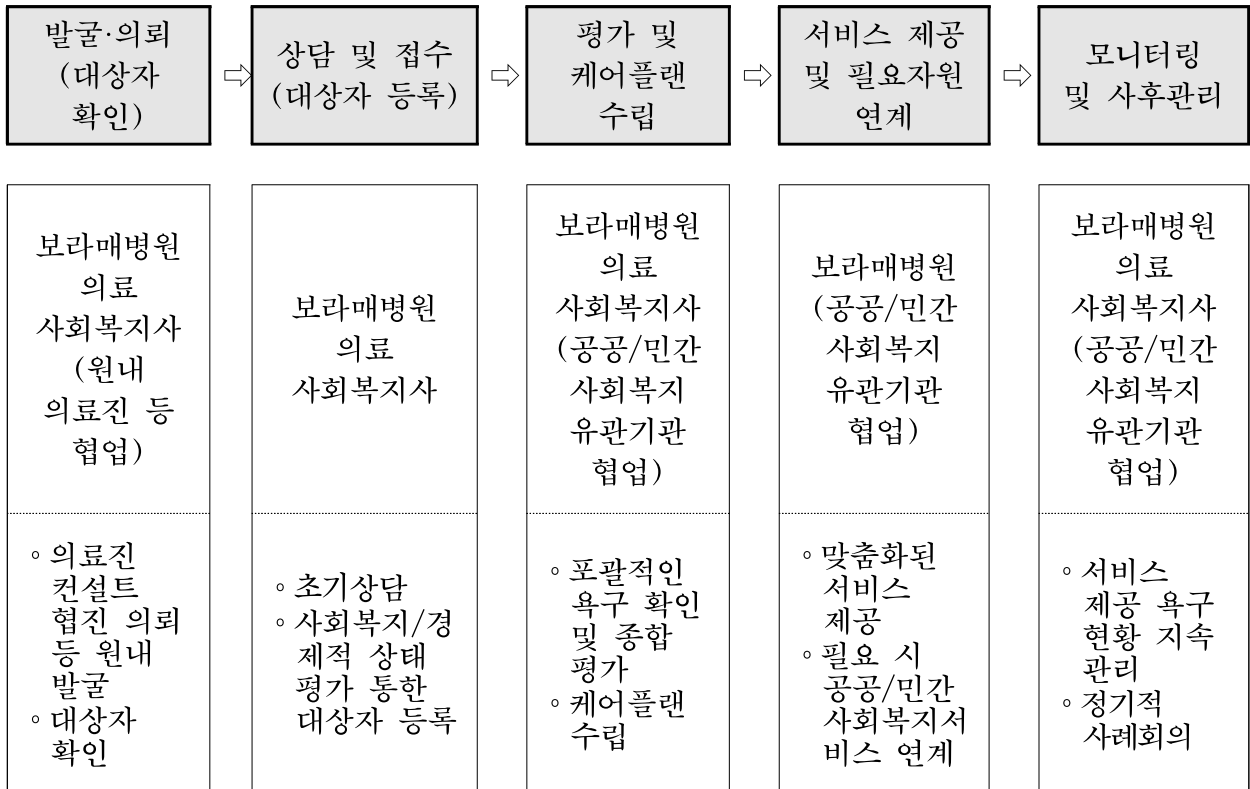
- 포괄적 복지 개념으로 복지 패러다임의 전환
- 대상자 특성에 맞는 포괄적 건강돌봄서비스 제공 체계 구축 및 대상자 중심의 보건·의료·복지를 통합 지원하는 케어모델 필요

## □ 사업개요

- 맞춤형 돌봄서비스를 통한 신체적·정신적·사회적 건강 유지·증진



## ○ 수행절차



○ 사업대상

- 퇴원 시 지역사회 지속관리가 필요한(퇴원계획에 어려움 있는) 환자 : 복합적인 요구가 있는 만성질환자, 재입원 고위험군, 1인 가구 등

○ 지원내용

지원내용	지원범위	지원기간
케어플랜 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 사회적, 경제적, 가족적 평가 및 의료적, 사회적 부분 등 포괄적인 요구 확인</li> <li>◦ 대상자 요구도에 맞는 케어플랜 수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 초기평가 서비스 제공 및 연계 후 재평가</li> </ul>
서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 다학제적 팀 접근을 통한 맞춤형 서비스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 서비스 제공 재평가 통해 연장여부 결정</li> </ul>
필요자원 연계	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 일상생활 및 사회적 기능 유지를 위한 자원 연계 : 공공/민간 사회복지서비스 등 종합적 안내 및 연계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 서비스 의뢰 및 회신 체계</li> </ul>
사후관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 서비스 제공 및 욕구 현황에 대한 모니터링, 지속적인 사후관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 사례회의 통해 종결 결정</li> </ul>

□ '20년 추진계획

(단위 : 건, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
발굴 및 의뢰 시스템 구축(신규)	상반기 중 구축	의뢰 및 사업 시행 체계 기획중	-
요구도(적절성) 평가 tool(신규) 개발	지표개발	대상자 요구도 평가 지표 개발중	-
퇴원계획 및 서비스 연계(신규)	60건	31건	51.7

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 : 명, 일, %)

구 분		2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
진료 인원	총 진료인원	1,140,654명	417,321명	36.6
	- 입원환자	242,292명	92,672명	38.2
	- 외래환자	898,362명	324,649명	36.1
평균재원일수		7.0일	7.6일	-

#### 의료수익 계획

(단위 : 천원, %)

구 분	2020년 계획	2020년 4월말 실적	달성률
총 수익	305,667,448	90,274,604	29.5
입원수익	176,603,182	54,760,817	31.0
외래수익	120,906,372	34,664,399	28.7
기타수익	8,157,894	849,388	10.4

※ 4월 결산실적까지 반영됨(5월 결산 진행중)

작성자 기획과장 : 나태영 (☎870-2800) 담당 : 한연경 (☎870-2802)

## 2-2. 코로나바이러스감염증-19 대응체계 구축

### □ 추진배경 및 목적

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

### □ 사업개요 및 추진실적

- 코로나바이러스감염증-19 발생에 대한 대응 체계 운영
  - 코로나-19 대응을 위한 신종 코로나바이러스 대응 TFT 설치 및 대응 체계 구축
  - 코로나 환자 입원을 위한 85병동 음압병상 운영
  - 성인·소아 선별진료소 운영 및 전담인력 배치(2020.01.26.~)
- 서울특별시 ‘감염병전담병원’ 역할 수행(2020.02.24.~)
  - 코로나-19 대응을 위한 서울시 감염병전담병원으로 지정
  - 감염병전담병원 지정에 따른 음압격리병동(총 127병상) 운영
- 서울형 생활치료센터 의료지원(2020.03.16.~2020.05.27.)
  - 코로나-19환자 대량 발생 시를 대비하고 의료자원의 효율적 운영을 위해 설치된 서울형 생활치료센터 의료지원 시행

[코로나19 대응 병실현황] 336실 확보(음압격리병상 127개, 생활치료센터 209개)

[환자현황] \* 선별진료소 소계 : 진료 1,345명, 검사 1,278명

\* 음압격리병동 확진자 소계 : 입원 193명, 퇴원 및 전원 180명

\* 국민안심외래 소계 : 5,594명

\* 생활치료센터 소계 : 입소 213명, 전원 22명 퇴소 191명



선별진료소



글로브월 검체채취



안심호흡기클리닉



안심호흡기클리닉 내부

○ 보건복지부 ‘국민안심병원’ 운영(2020.03.06.~)

- 병원 1층 외부에 호흡기환자 진료를 위한 별도의 안심호흡기 클리닉 운영
- 병원 출입구에서 문진을 통해 호흡기, 발열 환자를 선별하여 안심호흡기 클리닉에서 진료 후 필요 시 원내 출입을 하도록 하여 안전한 진료 환경 조성

○ 서울시 코로나 대응을 위한 다양한 의료지원 시행

- 역학조사관 지원(2020.02.01.~)
- 서울시 중증도분류팀 지원(2020.03.10.~)
- 선제검사 이동 검체채취반 지원(2020.06.03.~)
- 서울시 제2생활치료센터(남산 유스호스텔) 지원 (2020.06.04.~)

○ 원내 감염관리를 위한 다양한 활동 진행

- 코로나바이러스감염증-19 대응절차 및 진료절차, 내부 지침 수시 업데이트
- 개인보호구 착용의, PAPR(전동식 호흡장치) 사용, 청소법 등 직원교육
- 문진표를 통한 간병인 및 보호자, 입원환자 증상 모니터링
- 직원 증상 모니터링 어플리케이션 개발 및 활용
- 출입구 관리 강화 및 원내 출입 통제 실시



□ 2020년 추진계획

- 코로나19 대응체계 운영

: 연중

작성자 | 기획과장 : 나태영 (☎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

#### ○ 2020년 예산 : 16,000천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
16,000	1,781	11.1	

### '20년 추진계획

(단위 : 건, 회, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
CP 누적 개발 건수	78건	73건	93.6
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 : 9월
- 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 2020년도 병원 통합 관리 지표 선정</li> <li>○ 지표 관리 활동 취약점 분석 후 피드백</li> </ul>
지표관리 TF 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인증기준·외부 평가를 충족하고 병원 정책을 견인하는 주요 지표 중심</li> <li>○ 지표 세부 분석을 통한 개선활동 도출</li> <li>○ 다부서 협업이 필요한 지표를 중심으로 개선활동 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 댓글 이벤트 실시</li> </ul>

#### ○ 2020년 예산 : 7,500천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
7,500	1,619	21.6	

### '20년 추진계획

(단위 : 회, %)

구분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
지표관리보고서 제출	4회	2회	50.0
지표관리 TF 운영	2회	1회	50.0
지표 교육 횟수	10회	4회	40.0
지표 댓글 이벤트(신규)	4회	1회	25.0

- 2020년도 병원 통합관리 지표 선정 : 1분기
- 통합 지표관리체계 운영(모니터링, 분석 및 개선활동) : 연중
- 관리지표 산출주기별 활동보고서 점검 및 관리 : 분기별 1회
- 지표담당자 집체교육 및 맞춤형 교육 : 연중

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	19건	345,000
일반연구	5건	75,000
의학기초협동연구	6건	180,000
보라매&서울대(관악) 협동연구	2건	100,000
공공의료연구	10건	100,000

- 2020년 예산 : 800,000천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
800,000	390,000	48.8	

### '20년 추진계획

(단위 : %)

구분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
SCI(E)논문 게재	275건	127건	46.2
원내 연구 수행	42건	40건	95.2
위탁 및 학술 연구수행	350건	139건	39.7

※ 위탁 및 학술연구: 의학연구윤리심의위원회(IRB) 통과 기준(코로나19로 인해 병원 원내 방문 제한 및 의뢰사 재택근무 중으로 연구 수행에 제한이 있었음)

## 2-6. 시립병원 역량 강화 사업

### 추진배경 및 목적

- 보라매병원이 보유하고 있는 운영 노하우를 시립병원과 공유함으로써 서울시 보건의료정책 수행에 기여하고 시립병원의 역량 강화 추진 기여

### 사업개요

#### ○ 사업내용

구 분	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 시립병원 네트워크 구축을 통해 원무 실무 영역에서의 아이디어 도출 및 공유</li> </ul>
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>

- 2020년 예산 : 28,100천원 (단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
28,100	881	3.1	

### '20년 추진계획

(단위 : 회, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
시립병원 간호교류사업	2회	-	-
약제 워크숍	4회	-	-
시립병원 재무협의회	2회	-	-
원무과 역량강화 워크숍	2회	-	-
감염관리 워크숍	1회	-	-
표준진료지침 아카데미	1회	-	-
서북병원 교육 및 협진사업	24회	3회	12.5
의료복지 워크숍	6회	-	-
의무기록 역량강화 워크숍	2회	1회	50.0

※ 코로나19 확산 방지를 위해 일부 사업 시기 조정됨

- 시립병원 역량강화 사업 결과보고회 개최예정 : 12월

작성자 | 기획과장 : 나태영 (☎870-2800) 담당 : 권다미 (☎870-2814)

### 3 지속성장 동력을 스스로 만드는 병원

#### 3-1. 공공의료 R&D 및 네트워크 사업

##### □ 추진배경 및 목적

- 서울시 공공의료기관을 대상으로 자체 심포지엄 개최 및 교육을 실시하여 동반 성장을 도모하고, 공공의료 관련 외부 학술대회 참여를 통해 지속가능한 공공의료 모델 구축



##### □ 사업개요

###### ○ 사업내용

- 서울시 산하병원 역량강화 지원을 위한 시립병원 네트워크 구축
- 공공의료 관련 주요 이슈 및 현안에 대한 다양한 논의를 통해 공공의료에 대한 지견을 습득

- 2020년 예산 : 28,600천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
28,600	1,109	3.9	

##### □ '20년 추진계획

(단위 : 회, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
공공의료심포지엄 및 보라매포럼 개최	3회	-	-
국립대병원 협의체 및 학회 참여	4회	-	-
서북병원 교육 및 협진	24회	3회	12.5

※ 코로나19 확산 방지를 위해 일부 사업 일시 중단, 추후 재개 예정

- 학회, 국립대병원 협의체 등 참여 : 연중
- 시립병원 네트워크 강화사업 지속 추진 : 연중

작성지 공공의료지원사업팀장: 설동원 (☎870-2171) 담당: 하나람 (☎870-2173)

## 3-2. 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 안전문화 확산

### □ 사업개요

#### ○ 사업내용

구 분	주 요 내 용
환자안전위험 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> </ul>
환자안전사건 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>○ 환자안전 문화 설문 실시 : 원내 환자안전 문화의 현재 상태 진단 및 평가를 통해 성숙한 환자안전 문화 형성을 위한 개선점 도출</li> <li>○ 환자안전리운딩 : 환자안전에 대한 리더십의 관심과 의지를 전달하여 긍정적이고 개방적인 환자안전 문화 형성</li> <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> </ul>
환자안전지표 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 분기별 환자안전지표 경영진 보고 및 전 직원 공유</li> <li>○ 지표담당자 역량강화교육 및 관련 개선활동 지원</li> </ul>
환자안전교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보건의료인 대상 환자안전사고 예방 및 재발방지를 위한 교육 실시</li> </ul>
환자·보호자 참여형 안전활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 환자참여형 환자확인 절차의 중요성에 대한 인식 제고로 환자안전사고 예방</li> <li>○ 환자 및 보호자가 환자안전 활동에 참여할 수 있는 환자안전 문화 조성</li> </ul>
자율혁신(QI) 활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 업무개선, 진료과정 개선, 환자안전 향상, 고객만족도 제고 등을 주제로 환자/보호자 및 직원이 참여하는 프로세스 개선</li> </ul>

○ 2020년 예산 : 45,000천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
45,000	5,292	11.8	-

□ '20년 추진계획

(단위 : 회, 건, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
환자안전 주의경보 발령	8회	2회	25.0
환자안전 위험관리 활동	1회	1회	진행중
환자안전라운딩	6회	-	-
환자안전캠페인	4회	2회	50.0
환자안전지표 통합관리	4회	2회	50.0
환자안전교육	12회	4회	33.3
환자참여형 환자안전활동(신규)	2회	-	-
자율혁신(QI)활동과제	32건	35건	109.4

- 환자안전위험 정보 제공 : 연중
- 환자안전사건 재발방지 및 예방 : 연중
- 환자안전문화 설문 : 5월
- 환자안전라운딩 : 격월(짝수)
- 환자안전캠페인 : 연중
- 환자안전지표 통합 보고 및 공유 : 분기별 1회
- 환자안전지표 교육 및 개선활동 지원 : 연중
- 환자안전교육 : 연중
- 환자참여형 환자안전활동 : 6월, 9월
- 자율혁신(QI)활동 : 연중

작성자	의료질향상팀장: 김기숙 (☎870-2845) 담당: 김채원, 이혜민 (☎870-2846) 이지은 (☎870-3807)
-----	--

### 3-3. 서비스디자인 사업

#### 추진배경 및 목적

- 서비스디자인 사업을 통해 시민의 숨겨진 요구를 파악하고 디자인적 사고를 바탕으로 공간·커뮤니케이션·진료 프로세스를 개선함으로써 수요자 중심의 의료서비스를 제공하고자 함

#### 사업개요

##### ○ 사업내용

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

##### ○ 2020년 예산 : 13,700천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
13,700	300	2.2	

#### '20년 추진계획

(단위 : 건, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
서비스디자인	2건	진행중	-

- 서비스디자인 대상부서 선정 완료(3개 부서) : 상반기
- 선정된 대상에 대해 서비스디자인 추진 : 하반기

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

### 3-4. 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 전직원의 CS역량을 강화
- 보라매파트너스 육성 및 활용
  - 파트너스의 자문을 통한 자율적 혁신활동으로 환자 접점 현장의 다양한 요구를 개선하여 고객만족도 제고 및 혁신문화 확산에 기여
- 의사직 대상 진료상담 스킬업 과정
  - 의사직에게 환자와의 진료상담 스킬업 강좌를 통하여 환자와의 관계를 증진함으로써 환자에게는 최상의 진료 경험을 제공하고, 의료진에게는 환자응대 스트레스를 경감

○ 2020년 예산 : 57,140천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
57,140	19,194	33.6	

'20년 추진계획

(단위 : 회,%)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
CS교육(전 직원)	16회	CS 교육자료개발	-
보라매파트너스 교육 및 간담회	3회	-	-
의사직 진료상담 스킬업 과정	1회	-	-

※ 코로나19 바이러스 심각 단계 해제 시까지 CS교육 잠정 보류(교육자료 개발 진행)

- 전 직원 CS교육 실시 : 연중
- 보라매파트너스 교육 및 활동 : 연중
- 의사직 진료상담 스킬업 과정 : 5월~7월 중 시행

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



### 3-5. 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>◦ 의료질 향상 과제와 연계하여 관련 부서에서 자율적 혁신 사업으로 추진</li> </ul>

○ 2020년 예산 : 66,440천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
66,440	410	0.62	

'20년 추진계획

(단위 : 건, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
Project과제 실행	2건	진행중	-
창의혁신과제	3건	진행중	-

- 퇴원 수속 개선사업/내부고객만족도조사 프로세스 개선 : 진행중
- 자율적 혁신 사업 상시 과제 지속적 사업 발굴 및 진행 : 하반기

작성자 혁신추진팀장 : 신영균 (☎870-2181) 담당 : 김용원 (☎870-2182)

## 3-6. 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
- 2020년 예산 : 35,000천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
35,000	8,110	23.2	-

### □ '20년 추진계획

(단위 : 회, 명, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
방송 및 신문보도	1,900회	1,549회	81.5
시민건강강좌	2,400명	-	-
찾아가는 건강강좌	3,000명	-	-

※코로나19 확산 방지를 위해 외부인 초청 강연 미실시

- 방송 및 일간지·전문지를 통한 공공의료의 우수성 홍보 : 연중
- 의료진 진료·연구 성과 대내·외 적극 홍보 : 연중
- 코로나19 확산 방지를 위한 지역사회 홍보 강화 : 연중

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

### 3-7. 근로자 스트레스 돌봄 사업

추진배경 및 목적

- 근로자의 정신적, 육체적 스트레스 예방 및 해소를 위해 문화, 교육, 운동 등 다각적 활동 진행

사업개요

○ 사업내용

- 근로자 스트레스 예방 및 해소를 위한 각종 부서 활동 및 외부 프로그램 활동 지원
- 감정노동 스트레스 관리를 위한 운동 및 교육 프로그램

○ 2020년 예산 : 75,000천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
75,000	1,716	2.3	

'20년 추진계획

(단위 : 명, 회, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
부서활동경비 지원(신규)	450명	-	
외부기관 프로그램 참여 경비 지원(신규)	450명	-	
직원 건강증진 프로그램(신규)	5회	2회	40.0

※ 코로나19 확산 방지를 위해 일부 사업 일시 중단, 추후 재개 예정

- 부서활동 및 외부 프로그램 활동 지원 : 6월~11월
- 직원 정신건강증진 프로그램 진행 : 7월~11월

작성자 : 공공의료지원사업팀장 : 설동원 (☎870-2171) 담당 : 이원표 (☎870-2849)

## 4 주요 시정 협력사업

### 4-1. 보건·의료·복지 연계사업(301네트워크 사업)

#### 추진배경 및 목적

- 지역사회와 연계한 보건·의료·복지서비스 지원체계를 구축하여 취약계층에 지속적인 의료·복지서비스 제공
- 단순한 건강문제 해결 이외에 사회적·경제적·심리적 요인 등 포괄적인 보건·복지서비스 제공

#### 사업개요

구 분	사 업
건강 안전망 사업	의료비지원
	커뮤니티케어 연계를 통한 찾아가는 사례관리 사업
	서울시 건강안전망 강화 사업
	무료간병인사업
	야간간병사업
	찾아가는 사회복지상담
	심리적지지 프로그램
취약계층 발굴사업	유관기관 간담회
	취약계층 사례회의
	사업홍보활동
지역사회 연계체계 구축사업	취약계층 지원 협의체 구성 및 운영회의
	사회복지 유관기관 실무자 워크숍
사업 질 관리	사업 대상자 만족도 조사
	지역사회 유관기관 만족도 조사

## □ 사업내용

### 가. 건강안전망 사업

#### ○ 의료비지원

- 원내/원외에서 발굴된 의료·복지 취약계층에게 병원 자체예산으로 의료비를 지원하여 의료접근성을 제고

#### ○ 커뮤니티케어 연계를 통한 찾아가는 사례관리 사업

- 지역사회 내 사회복지 유관기관과의 네트워크를 통해 찾아가는 사례관리 지원 시행
- 재가 환자에 대한 방문 사례관리 시행(방문 진료 및 상담 등)

#### ○ 서울시 건강안전망 강화 사업

- 지역사회 연계 및 협력 모델 구축을 통해 사각지대 취약계층 뿐 아니라 일시적 위기상황의 사각지대 계층을 적극적으로 발굴하여 지원

#### ○ 무료간병인 사업(야간간병사업)

- 의료급여수급권자 중 홀몸노인환자 또는 보호자가 간병기능을 수행하기 어려운 경우나 행려, 노숙, 사회복지시설에 수용된 환자로 보호자가 없는 경우 무료 간병서비스 지원
- 무연고 행려환자에 대한 야간 간병인 지원 사업 시행

#### ○ 찾아가는 사회복지 상담

- 사회복지 정보의 접근성 제고 : 1:1 상담을 통해 사회복지 정보제공

#### ○ 심리적 지지 프로그램

- 보라매병원에 재원 중인 만성질환(정신과 질환 위주) 환자를 대상으로 심리지원프로그램 제공
- 전문자격증을 보유한 자원봉사자 연계하여 프로그램 운영

## 나. 취약계층 지원

### ○ 지역사회 유관기관 간담회

- 지역사회 유관기관 간담회를 통해 지역사회 네트워크체계를 강화하고, 사업 수행에 대한 지역사회 내 실무자 의견을 수렴하여 사업의 질적 향상을 도모함
- 지역사회 유관기관 담당자 논의를 통해 대상자에게 통합서비스 제공 기반 마련

### ○ 취약계층 사례회의

- 301네트워크사업 대상자에 대한 의뢰기관 및 사후관리 기관 간 통합 사례회의 개최하여 통합적 사회복지서비스 지원 및 사후관리 방안을 논의함

### ○ 사업홍보활동

- 지역사회 유관기관으로 사업안내문을 발송
- 유관기관 실무자 대상 사업설명회 시행

## 다. 지역사회 연계 체계 구축 사업

### ○ 취약계층 지원 협의체 구성 및 운영회의

- 지역사회 연계체계 강화
- 찾아가는 동주민센터 등 관내 보건-의료-복지 지원체계 구축을 위한 논의 협의체 구성

### ○ 사회복지 유관기관 실무자 워크숍

- 지역사회 유관기관 사회복지 관련 실무자의 보건 의료지식 함양 및 원활한 사업 교류를 위한 워크숍 시행

## 라. 사업의 지속적 유지

### ○ 다각적 지원을 통한 서비스 만족도 향상

- 사업 대상자 및 유관기관 대상 만족도 조사 시행

마. 2020년 예산 : 622,962천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
622,962	223,831	35.9	

□ '20년 추진계획

(단위 : 건, 명, 회, 점, 천원, %)

구 분	사업	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
건강 안전망 사업	의료비지원 및 지역사회자원연계	230건	42건	18.3
	찾아가는 사례관리사업	40명	-	-
	서울시 건강안전망 강화 사업	68,240천원	1,097천원	1.6
	무료간병인사업	2,359명	886명	37.6
	야간간병사업	2,590명	-	-
	찾아가는 사회복지 상담	10회	-	-
	심리적지지 프로그램	41회	4회	9.8
취약계층 발굴사업	유관기관 간담회	4회	-	-
	취약계층 사례회의	8회	-	-
	사업홍보활동	110건	15건	13.6
지역사회 연계체계 구축사업	취약계층 지원 협의체 구성 및 운영회의	2회	-	-
	사회복지 유관기관 실무자 워크숍	1회	-	-
사업 질관리	사업 대상자 만족도	90점	-	-
	유관기관 만족도	85점	-	-

※ 코로나19로 인해 외부지원 야간간병 서비스 일시 중단

※ 코로나19로 인하여 일부사업 시행 지연됨

- 취약계층 지원 : 연중 수시(사례발생 시)
- 301네트워크 사업설명회 : 3월
- 301네트워크 실무자 간담회 : 반기별 1회
- 301네트워크 홍보활동 : 연중 수시
- 301네트워크 통합사례회의 : 분기별 1회
- 301네트워크 실무자 워크숍 : 6월
- 301네트워크 만족도 조사 : 연중 수시(사례종결 시)



## 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
보라매병원 인증조사단 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전문영역별 및 조사기준별 조사위원/지원요원 위촉 및 교육</li> <li>○ 영역별 사전 교육을 통한 조사위원 역량 강화</li> <li>○ 현장에서 즉각적인 피드백 및 개선활동 강화</li> </ul>
인증 현장 점검 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 520개 조사항목을 활용한 전 부서/전 영역 대상 자체평가 실시</li> <li>○ 과제에 따른 현장 점검 실시</li> <li>○ 조사결과 피드백 및 부서별 개선활동 실시</li> </ul>
인증수준 유지활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인증기준, 관련 법규, 국제표준 등 근거기반의 지침 제·개정 지원</li> <li>○ 인증관련 개선과제 도출 및 기획, 통합, 조정 실시</li> </ul>

#### ○ 2020년 예산 : 9,500천원

(단위 : 천원, %)

2020년 예산액	2020년 집행액	집행률	비고
9,500	277	3.0	

### '20년 추진계획

(단위 : 명, 건, 회, %)

구 분	2020년 계획	2020년 5월말 실적	달성률
현장 점검 횟수(신규)	3회	-	-

※ 코로나19 확산 방지를 위해 일부 사업시기 조정됨

- 보라매병원 인증조사단 구성 및 교육 : 6~7월
- 의료기관 인증 1년차 자체평가 실시 : 8월
- 인증 개선 과제 추진 및 현장 점검 : 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

#### □ '20년 추진계획

구 분		2020년 계획	2020년 5월말 실적
입원진료	관상동맥우회술	1등급	하반기 발표예정
	폐렴	평가기간('19.10.~'20.3.)	2021년 발표예정
	급성기 뇌졸중	1등급	하반기 발표예정
	중환자실	1등급	하반기 발표예정
	대장암	평가기간('20.1.~'20.12.)	-
	유방암	1등급	2021년 발표예정
	폐암	평가기간('20.1~'20.12.)	-
	수술의 예방적 항생제	평가기간('20.10~'20.12.)	-
	위암	1등급	2021년 발표예정
	의료급여정신과	1등급	하반기 발표예정
	마취	1등급	하반기 발표예정
	정신건강 입원영역	평가기간('19.8~'20.1월)	2021년 발표예정
	신생아 중환자실	1등급	1등급
	수혈	'20년 하반기 평가예정	-
외래진료	천식	1등급	하반기발표예정 (의료질평가항목)
	만성폐쇄성폐질환	1등급	1등급
	급성상기도감염 항생제처방률	1등급	하반기 발표예정
	급성하기도감염 항생제처방률	1등급	2021년 발표예정
	주사제 처방률	1등급	하반기 발표예정
	처방건당 약품목수	1등급	하반기 발표예정
	혈액투석	1등급	하반기 발표예정
	우울증 외래	'20년 하반기 평가예정	-
	치과 근관치료	1등급	하반기 발표예정
	결핵(초기검사실시율)	1등급	하반기 발표예정

- 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)