



# 主要業務報告

2005. 3. 18

서울特別市立西大門病院

## 병원VISION

전문 특화된 진료체제 구축  
최고의 공공의료기관 모델정립

## 병원운영방향

1. 병원운영의 효율성 증진
2. 환자중심의 진료환경 조성
3. 의료서비스 질적수준 향상
4. 새로운 조직문화 육성

# 환자서비스헌장

시립서대문병원은 인간의 존엄성을 최고의 이념으로 하여 저소득 시민의 건강증진과 행복한 삶을 누릴 수 있도록 공공 의료서비스에 정성을 다하며, 환자중심·고객만족 의료서비스를 제공하며, 사랑과 봉사의 정신으로 다음과 같이 실천하겠습니다.

- 환자의 만족을 최우선으로 하는 의료서비스를 제공할 것입니다.
- 환자들의 조속한 건강회복을 위하여 쾌적한 진료환경을 제공하고 환자의 편의를 위한 시설확보를 위해 최선을 다하겠습니다.
- 환자의 알권리를 최대한 존중하며 진료와 관련된 개인 정보의 비밀을 보호하여 신뢰받는 의료기관이 되겠습니다.
- 환자에 대한 불합리한 서비스를 즉시 시정하고 의료사고 방지를 위하여 최대한 노력하겠습니다.
- 우리병원의 실천 노력에 대하여 매 분기마다 서비스개선 이용자 모임을 개최하여 평가를 받고 그 결과를 적극 반영하겠습니다.

이와 같이 환자서비스에 대한 실천의지를 헌장으로 제정, 선포하고 이를 성실히 준수하겠습니다

# 순 서

---

I. 일반 현황	3
II. 2004 진료실적	6
III. 2005 주요업무계획	7
1. 전문화된 의료서비스 수준향상	7
2. 환자중심의 병원운영 및 효율성증진	10
3. 환자의 의료접근도 향상	13
4. 활기찬 직장분위기 조성	16
IV. 당 면 현 황	17
1. 효율적인 전산시스템 구축운영	17
2. 병원명칭변경에 따른 조치	18

## □ 연 혁

- 1948.10 시립순화병원 결핵환자진료소로 발족
- 1960. 7 시립중부병원분원으로 개원
- 1963. 7 시립요양소 분리 발족, '64.5 시립서대문병원 개칭
- 1970.12 전염병동 신축
- 1973. 3 시립마포병원 흡수 통합(3과)
- 1997. 5 직제신설 및 조정(1과 3부)
- 1999. 3 병원현대화 신축공사착공(547병상)
- 2002.12 신축병원으로 이전
- 2004. 1 신축준공

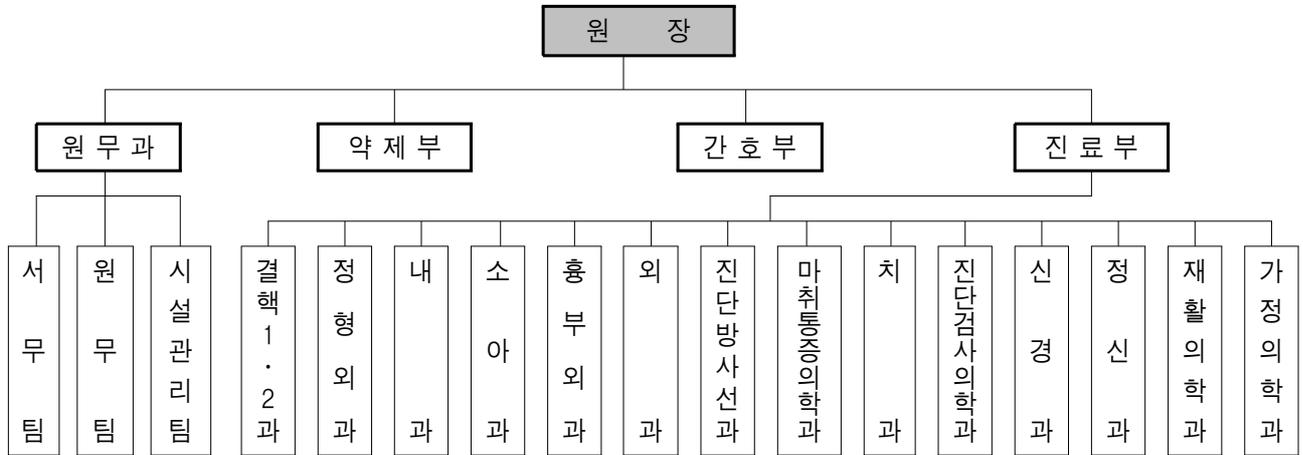
## □ 시설현황

- 위 치 : 서울특별시 은평구 역촌2동 시립병원길 47번지
- 대 지 : 68.772㎡(20,840평)
- 건 물 : 30,149㎡(9,136평)
- 병상운영

구 분	합 계	결핵병동	노인병동	치매병동	기 타
입원실	127	48	52	18	9
병상수	547	240	200	90	17

## □ 조직 및 인력, 의료장비

○ 조직 - 1과(3팀) 3부(14과)



○ 인력 - 정원 325명 / 현원 310명

(2005. 1월 현재)

구분	계	계약직	일반직						기능직	별정직
			계	간호직	의료기술	약무직	행정직	기타		
정원	325	44	226	163	32	11	12	8	54	1
현원	310	40	221	163	30	10	9	9	48	1
과부족	△15	△4	△5	-	△2	△1	△3	1	△6	-

※ 기타 : 기계 1/1, 화공 1/1, 전산 2/2, 전기 1/1, 사회복지행정 3/4

○ 의료장비 - 98종 1,744대

장비명	C T	위내시경	방사선 발생장치	초음파 진단기	골밀도 측정기	유방암 촬영기	투시촬영기
수량	1	2	3	2	1	1	1
장비명	혈구 분석기	진단면역 분석기	생화학 분석기	전해질 분석기	일반세균 검출기	결핵균 검출기	기타
수량	1	1	1	1	1	1	1,727

## □ 예산 현황

### ○ 세입예산

(단위 : 백만원)

구 분	2004년	2005년	증감률(%)	증감액	비 고
총 계	5,419	6,986	28.9	1,567	
진료수입	5,237	6,635	26.6	1,398	
기타수입	182	351	92.8	169	

### ○ 세출예산

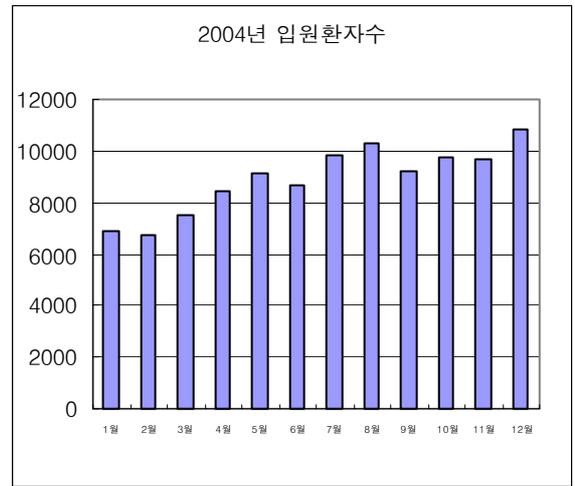
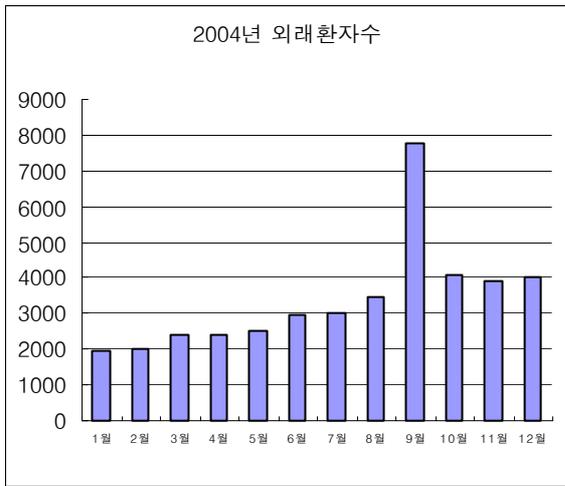
(단위 : 백만원)

구 분	2004년	2005년	증감액	증감률(%)	비 고		
총 계	22,132	22,133	1	0			
기 본 경 비	소 계	18,633	18,091	△ 542	△ 2.9		
	인건비	11,635	11,092	△ 543	△ 4.7		
	복리후생비	2,895	2,804	△ 91	△ 3.1		
	포상금	228	218	△ 10	△ 4.9		
	연금부담금등	1,295	1,368	73	5.6		
	일반운영비	1,143	1,183	40	3.5		
	여비	81	107	26	32		
	업무추진비	1,323	1,284	△ 39	△ 2.9		
	일반보상금	33	35	2	6		
경상· 자체사업비	소 계	3,499	4,042	543	15.5		
	일반운영비	742	771	29	3.9		
	일반보상금	199	199	0	0		
	자산취득비 (도서구입비)	3	3	0	0		
	민간이전	1,986	2,586	600	30.2		
	자체 사업	자산취득비	528	483	△ 45	△ 8.5	
	시설부대비	41	0	△ 41	△ 100		

# II 2004 진료실적

## ○ 총괄

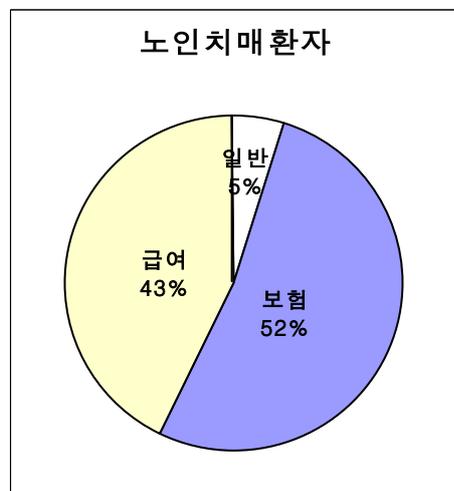
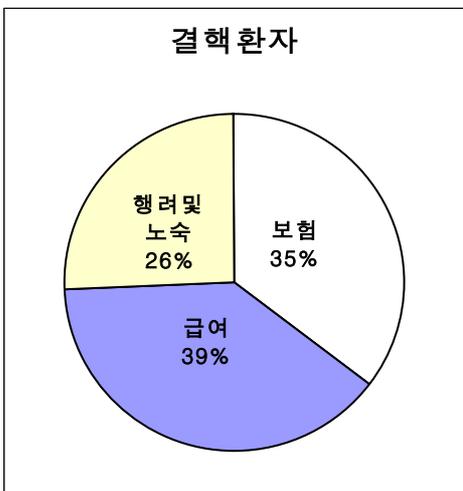
구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
외래	1,973	1,990	2,404	2,380	2,532	2,966	2,991	3,470	7,782	4,053	3,887	4,048	40,476
입원	6,888	6,706	7,480	8,409	9,103	8,705	9,812	10,295	9,183	9,730	9,672	10,843	106,826



## ○ 환자유형별진료실적

(단위 : 명)

구분	일반	보험	급여	행려및노숙	합계
결핵	9	23,568	26,078	17,180	66,835
노인치매	3,929	41,784	34,671	83	80,467



## 1. 전문화된 의료서비스 수준향상

결핵, 노인·치매등 질환을 전문치료하는 특화병원으로 진료체제를 조기 구축, 국내 최고의 공공의료 기관으로서의 중추적 역할 모색

### ① 결핵 및 전염성 전문진료

- 진료목표 : 70,000명(입원 60,000, 외래 10,000)
- 진료대상 : 결핵 및 전염성질환자
  - ※ 보건소에서 관리가 어렵거나 일반병원 치료를 기피하는 전염성 질환자 등
- 추진내용
  - 질환정도별 병실배치 및 전담의사를 지정하여 효율적인 진료와 간호
  - 결핵균을 자체 배양하여 정확한 세균검사로 환자 치료율을 높임.
  - 결핵분야에 대한 중점 임상연구로 결핵 전문공공의료기관으로서의 진료 수준 향상
  - 외국인노동자 결핵진료

### ② 노인·치매 진료체계 구축

- 진료목표 : 110,000명 (입원 60,000, 외래 50,000)
- 진료대상 : 치매 및 노인성 질환자
- 추진내용
  - 보건소 및 치매요양시설과 유기적 협조체계 구축

- 무료(공동 간병인)간병인제 운영을 통하여 저소득층에게 실질적인 의료 서비스를 제공하여 복지수준을 향상
- 치매 가족상담과 간병교육 전문화 추진
- 음악·미술·임상심리 등 치매특화 치료실 운영
- 뇌혈류검사, 치매조기진단검사 등 치매특수 클리닉운영

### 3 재활치료의 중추적 역할수행

- 진료목표 : 19,200건
- 진료대상 : 중추신경계 손상환자, 통증환자 등
- 추진내용
  - 작업·언어·운동·전기온열치료실 운영
  - 보건소, 복지관 등 지역의료시설과 유기적 협조체제 유지
  - 중추신경계질환(뇌졸중, 뇌손상, 파킨슨씨병 등) 환자의 분리치료

### 4 치매 조기 진단사업 추진

- 목 적
  - 조기 치매예방으로 환자가족의 부담감 해소 및 시민건강의 질 향상
- 대 상 : 25개 자치구 보건소, 복지관 등
- 방 법 : 자치구 보건소에 출장, 치매 진단사업 적극 지원
  - ▷ 보건소 및 복지관의 요청 → 지원검토 → 치매진단 지원
- 진단내용
  - 활력측정 및 문진을 통한 기초건강 사정, 시공간 기능검사
  - 기억력 검사 및 언어기능 검사, 신경학적 검사 등

## 5] 가정 간호서비스 제공

- 대 상 : 본원 퇴원자 및 보건소 의뢰자
- 추진방법 : 자치구 보건소 방문간호와 연계추진
- 추진내용 : 욕창, 임상검사물 채취, 특수기구 부착환자 전문간호 등

## 6] 호스피스 병동 운영

- 대 상 : 입원환자중 말기 중증환자
- 운영방법
  - 금년 하반기부터 우선 입원환자 위주로 시범실시후 확대운영
  - 호스피스 전담 의료진 지정배치(의사, 간호사)
  - 종교단체 등 호스피스팀과 연계운영

## 7] 사회복지 사업확대 등

- 무료 간병인 사업 → 공동간병인제 원칙
  - 노숙,행여, 의료급여1종수급자로 독거노인
  - 의료급여1종수급자로 보호자가 있으나 생계유지를 위하여 간병을 기대할 수 없는 경우, 기타 의료진이 필요하다고 판단하는 자
- 지역사회와 연계한 자원봉사 확대운영
  - 간병, 이미용, 목욕, 병원안내 등 ( ※ 주1회, 3시간 이상 )
- 자율 의료봉사단 조직운영
  - 병원근무직원 자율 의료봉사단 운영 → 소외계층 의료지원 등

## 8] 의료서비스 질의 향상 노력

- QI 위원회 활동 증대
  - 진료내용 연구, 평가, 개선 등을 통한 의료서비스 향상
- 우수의료진 확충 및 교육훈련 강화
  - 우수 인력충원, 평가시스템마련, 국내외 연수, 세미나, 임상연구 등

## 2. 환자 중심의 병원운영 및 효율성 증진

- 병원의 주인이며 고객인 환자가 만족하는 환자중심의 병원운영을 위해 환자의견을 적극 수렴하고 환자 지향적 서비스 구현
- 장기입원에 따른 대인 기피증, 무력증에서 벗어나고 정서적 안정을 통해 진료의 집중도를 높일 수 있는 프로그램 지속적 운영

### 1] 의료서비스 향상을 위한 설문조사

- 추진목적
  - 환자가 만족하는 의료서비스의 제공을 위해 입원환자를 대상으로 설문 조사를 실시하여 그 결과를 병원행정에 적극 반영하는 등 고객 중심적 병원운영
- 추진계획
  - 조사시기 : 상·하반기 각 1회
  - 조사대상 : 입원환자(결핵, 노인병동)
  - 설문내용 : 의료서비스, 직원친절도, 병원환경 등 6개 분야 25개 항목을 환자가 직접 기입하는 자기기입식 설문조사
  - 조사결과 : 의료서비스, 환경개선 등에 적극 반영

### 2] 서비스개선 이용자모임 개최

- 추진목적
  - 환자 및 보호자와의 정기적인 만남을 통해 이들의 불편·건의사항을 청취하고 이를 시정·개선하여 환자의 요구에 부응하는 서비스 제공
- 추진계획
  - 참석대상 : 입원환자 또는 보호자(병동별 1명이상)
  - 개최횟수 : 4회(분기별 1회)
  - 개최결과 : 개선, 불편사항 등에 대한 의견 적극 반영

### 3] **잘돌봄 프로그램 운영**

- 추진목적
  - 치매환자의 기억력을 유도하고 집중력과 인지능력을 향상시켜 환자의 건강 잠재력을 개발시켜 가용능력 최대발휘 도모
- 프로그램 내용
  - 치매재활체조, 스트레칭운동, 회상요법, 바느질, 요리, 원예, 색종이접기, 그림그리기, 노래부르기, 악기연주, 야외활동, 요리하기, 도구놀이, 언어놀이, 게임, 생일잔치 등
- 추진계획
  - 프로그램별 순환운영
  - 주1회(매주 수요일 오후)

### 4] **감염관리위원회 운영**

- 운영목적
  - 결핵 등 전염성 질환을 전문진료하는 특수병원으로 병원내에서 병원균으로부터의 감염방지를 위해 감염예방대책을 수립
- 구 성 : 10명 (의사, 약사, 간호사, 의료기사, 영양사 등)
- 운영계획
  - 위원회 회의를 정기적으로 개최하여 감염대책 강구(4회)
  - 병동내 음용수에 대한 정기 수질검사(4회)
  - 결핵 등 전염성질환 감염예방 및 손씻기 생활화 등 병원감염예방지침 교육(직원 2, 환자 수시)
  - 탈지면류, 폐합성 수지류, 병리계 폐기물, 손상성 폐기물 등 병원내 감염성 폐기물의 적기 수거 및 폐기로 병원감염예방
  - 병원감염예방시설 설치(스팀소독기, 멸균기 등)
  - 구내 전광판(본관, 동관)을 활용 병원감염예방 홍보

## 5] 운영시스템 혁신 → 경영마인드 개념도입

- 건강검진 시행, 의료의 질적수준 향상 등으로 환자 적극 유치
- 원무행정 시스템 구축, 조직정비로 경영 효율화 도모

## 6] 병상가동율 증대계획

### ○ 현 황

#### 【 병상가동율 현황 】

구 분	계	결핵병동	노인병동	치매병동	기타	비 고
병상수	530	240	200	90	17	
입원수	370	180	117	73	-	
가동율	70%	75%	59%	81%		

▷ 2005.1월 현황이며, 지속적인 증가추세를 보이고 있음.

#### 【 병상 가동계획 】

70%	⇒	73%	⇒	75%	⇒	80%이상
2005.1월현재		2005.6		2005.12		2006년 이후

### ○ 추진계획

#### 【단기추진】

- 병원홍보 : 새로운병원 홍보, 인터넷 홈페이지, 홍보팸프렛 등
- 교통대책 : 마을버스 병원으로 노선조정 추진
- 건강검진 유치, 고가의료장비 공동이용 등 이용환자 확대

#### 【장기추진】

- 의료서비스 의 질 확대
  - 특화된 진료 서비스 제공, 재활 치료기능의 다양화
- 시립병원 인지도 제고노력
  - 우수 의료진 확충 및 교육훈련 강화
- 병원 진입로 재정비(은평구)

### 3. 환자의 의료접근도 향상

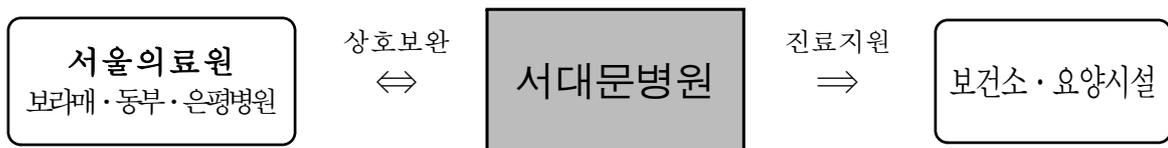
지역공공의료기관 진료지원, 협력병원과 진료연계체제 구축운영 등 환자의 의료접근도 수준 향상

#### 1 " Healthcall " 건강상담실 운영

- 대 상 : 폐결핵, 당뇨, 알콜, 치매등 각종 성인·노인질환 등
- 운영방법
  - 전담인력 : 3명(전담간호사)
  - 전담전화개설 : 3156-3033,
  - 병원 홈페이지를 이용한 인터넷 상담
  - 필요시 직접 방문상담, 환자·보호자 건강강좌 등

#### 2 진료 연계체제 구축

- 협력병원과 진료연계체제를 구축하여 진료기능 상호 보완



- 미개설 진료과목은 협력병원으로 전원하여 진료의뢰하고 결핵, 치매 등 노인질환은 우리병원에서 진료

▶ 추가협력병원 지정예정 : 서울대병원, 세브란스병원, 일산병원 등

- 보건소, 노인치매요양시설의 진료지원 및 의학정보 제공

### 3] 예약환자 전송서비스

#### ○ 운영목적

- 전화 또는 휴대폰 문자메세지를 통한 예약실시로 진료 미수진율을 낮춤으로써 예약진료제의 조기정착 및 고객만족도 제고

#### ○ 운영방법

- 문자메세지의 한계를 극복하기 위해 문자로 먼저 알리고 음성을 통해 자세히 들을 수 있는 클로샷서비스(문자플러스) 도입

※ 문자메세지로 1차 정보를 전송하고 수신자가 휴대폰의 통화버튼을 누르면 음성사서함에 접속되어 미리 녹음해 놓은 추가정보 청취

- 크로샷 프로그램은 무료로 사용(이용료 건당 30원)

※ 크로샷닷컴에 가입 → 전화요금 합산청구 신청 → 크로샷 등록

#### ○ 기대효과

- 예약환자에게 내원일을 사전 통보하여 미수진율을 감소시킴으로써 예측 가능한 원무행정운영으로 병원이미지 개선 및 고객만족도 제고
- 내원과 함께 대기시간 없이 신속한 의료서비스 제공

### 4] 복약순응도 향상으로 치료효과 극대화

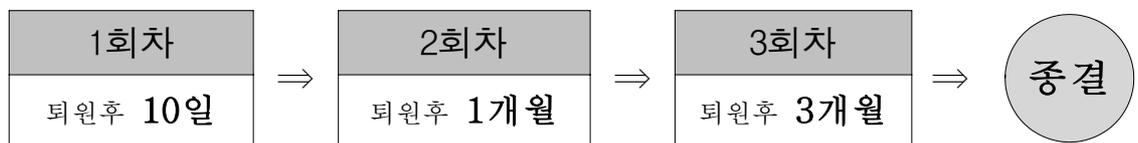
- 사업목적 : 의약품의 올바른 사용유도, 특히 장기치료 재가환자를 대상으로 수시 전화복약지도 실시, 치료효과 극대화.
- 대 상 : 퇴원한 재가 장기치료 환자
- 내 용 : 규칙적 복약이행, 식사, 음주, 이상반응 주의사항 등
- 기대효과 : 복약이행의 중요성을 인식하므로서 치료효과 극대화 등 양질의 서비스 제공

## 5 퇴원환자 FUPS 운영

- 운영목적
  - 퇴원 후 재발예방을 위한 추서관리(Follow Up Care of Discharged Client)운영체제 구축으로 치료환경 지속 유지 도모

- 운영내용

- FUPS 대상자 등록
  - ▷ 퇴원과 동시에 대상자로 등록(결핵치료자에 한함)
  - ▷ 3개 이상 연락처 확보
- Call Schedule Plan(3회 전화로 follow up care)



- 관리내용

- 외래진료, 약물치료 및 부작용에 관한 사항
- 건강생활 실천에 관한 사항(금주, 금연, 영양관리 등)

- 기대효과

- 결핵질환의 재발에 의한 재입원율 감소
- 결핵으로 퇴원한 만성 난치질환자의 건강상담 창구 역할
- 다양한 의료서비스 제공으로 이용자 만족도 상승

## 6 의료 실습기관 지정운영

- 병원과 대학과의 협력을 통하여 필요한 지식과 기술을 상호 교환함으로써 노인전문 간호사 양성 및 병원과 대학 상호간 발전 도모
- 노인전문 간호 실습의료기관으로서의 선도적 역할 구현
  - ▷ 금년도는 이화여대, 삼육대와 협약체결, 향후 협약체결 대학 확대
  - ⇒ 작업치료, 음악치료, 미술치료

## 4. 활기찬 직장분위기 조성

열심히 일하는 직원에 대한 사기진작과 활기찬 병원운영 도모

### □ 기본방향

- 열심히 일하는 부서(팀), 공무원이 우대받는 분위기 조성
- 업무개선, 친절공무원에 대한 격려로 사기진작
- 동호회, 소모임(연극,음악 등)등을 통한 활기찬 직장 조성

### □ 우수공무원 표창 등

- 서울시 및 중앙부처 표창 추천
  - 우수 및 모범공무원 : 상·하반기 각 1명
  - 서울시장 표창 : 매월 2 ~3명
  - 서울사랑실천상 : 특수업무추진 팀선발 추천(1팀)
- 병원장 자체 표창
  - 이달의 친절공무원 선발표창
    - ▷ 격월로 4명 범위내에서 선발표창 (사진액자 홍보, 5만원상당 선물 제공)

### □ 동호회, 문예활동 등 지원

- 동호회 지원 : 6개 동호회
  - 등산, 탁구, 마라톤, 볼링, 인라인스케이팅, 검도
- 문예활동 지원
  - 연극활동, 합창단, 영화관람 등

## 1. 효율적인 원무전산시스템 구축운영

원무전산(OCS)시스템의 안정화 및 최적화를 통하여 원활한 병원운영 및 의료서비스의 질적수준 향상도모

### □ 추진경과

- 원무전산시스템 안정화 대책( '04.12.20, 병원장)
  - 원무전산시스템의 문제점(질저하, 잦은 장애 등) 등 운영곤란 → 새로운 방식의 관리방안 모색 ( 분할발주 → 일괄발주, ※ 기술 및 경험이 풍부한 업체 참여유도 )
  - 현 원무전산(OCS)시스템 유지보수업체 계약해지('04.12.20)
- 원무전산시스템 유지보수계약 추진
  - 입찰공고(1.17~1.27), 사업설명회(1.20, 7개업체), 제안설명회 및 평가(2.3, 기술평가80, 가격평가 20), 협상 및 계약체결(2.23)

### □ 계약체결

업 체 명 (공동이행)	계약기간	계약금액	비 고
주)솔루텍시스템(이인명) 주)일우디지털 (이천수)	'05.3.1~ '06.2.28	89,000천원	협상에 의한 계약

### □ 향후계획

- 전산교육장 구축운영(PC 등 장비 기구매 배치) : '05.3 ~
  - 원무전산(OCS) 프로그램운영 및 정보화능력 향상도모
- 전산실 개편운영 : '05.3 ~ 4월
  - 전산장비의 안정성 확보, 원활한 업무수행 공간, 환경 재구축 등
- 선진병원과의 의료정보기술교류협약 및 벤치마킹 : '05.3~5월
  - 근거 (시장지시사항 제318호, 99.1.18), 의료정보공동이용, OCS운영 견학 등
- OCS 안정화 및 최적화(표준시스템 정착) → 향후 시립병원 보급검토

## 2. 병원명칭변경에 따른 추진철저

- 병원명칭이 지역위치와 부합되지 않으며, 또한 결핵병원 이미지가 강하여 병원명칭 변경에 대한 장기 민원이 되고 있는 사항임.
- 새로운 병원명칭 선정에 따라 관련사항 조치에 만전을 기함.

### □ 추진경과

- 2002년도 이후 약 6차례의 명칭변경 요구를 검토하였으나 적절한 명칭을 선정하지 못하고 유보되어 왔음.
- 간부회의시 시장님 지시사항, 새로운 명칭변경에 대한 민원 등으로 서대문병원 명칭변경 추진계획보고 (보건정책과)

▶ 서울특별시립서대문병원 → 서울특별시립서북병원

### □ 조치계획

- 기구관련 조례개정 (보건정책과) : '05. 5월 임시회
- 병원홍보 : 새로운 병원 홍보, 인터넷 홈페이지, 홍보 팜플렛 제작 등
  - ▶ 현판식 개최 : 시간부, 지역주민 등 초청, 업무현황 설명, 병원안내 등
  - ▶ 세부홍보계획수립 : 3월, 자료준비 : 4월, 시행 : 개정조례 공포시
- 각종 서식, 공부, 현판 등 → 개정조례 공포시 즉시 변경사용
  - 직인, 의료서식, 각종공부 등 정리
    - ▶ 현황조사 : 3월, 자료정리 등 : 4월, 시행준비 : 개정공포 10일전
  - 현판, 안내사인 등
    - ▶ 수요량 산출 : 3월, 예산확보(예비비) 및 발주준비 : 3 ~ 4월
- 명칭변경관련 외부기관 협조요청 : 서울경찰청