

2018 공공기관 혁신계획

2018. 8. 29(수)

공공기관,
국민 **결**으로



한국의료분쟁조정중재원
Korea Medical Dispute Mediation and Arbitration Agency

순서

I. 추진 배경 및 혁신 방향 1

II. 분야별 추진과제 2

III. 추진 체계 10

IV. 추진 일정 10

I. 추진 배경 및 혁신 방향

□ 추진 배경

- 새정부 들어 저성장-양극화 극복 및 지속가능한 성장을 위해 소득주도성장, 혁신성장, 공정경제 등 경제패러다임 전환을 추진 중
- 이러한 가운데, 공공기관이 정부정책을 선도하고 민간 확산 필요성이 제기됨에 따라, 정부정책에 부합하는 우리 원 혁신계획 수립

□ 혁신 방향

- 목표
 - 국민이 체감할 수 있는 변화에 주력하여 국민 삶의 질 제고 달성
- 3대 기본방향 및 7대 과제

구분	공공성 강화	경제패러다임 전환 선도	국민 신뢰 회복
추진 과제	① 고유 업무의 공공성 제고	③ 소득주도·일자리 중심 경제 선도	⑥ 윤리경영 강화
	② 대국민 서비스 및 조직 운영 혁신	④ 혁신성장 뒷받침 ⑤ 공정경제 기반 구축	⑦ 국민의 참여·협력 확대

□ 혁신 추진방식

- 공공기관 혁신 가이드라인을 바탕으로 자율적 혁신 추진
 - 문제점 진단, 혁신방향, 세부 추진과제 등 혁신계획을 소비자 단체 및 외부 전문가 등 국민 의견을 수렴하여 계획 수립
 - * 국회·언론 지적사항을 종합하는 등 국민 시각에서 문제점을 진단하고 이에 대한 평가와 반성을 반영

II. 분야별 추진과제

1

공공성 강화

[과제 1] 고유 업무의 공공성 제고

- 사회적 가치를 실현할 수 있도록 의료사고 피해구제를 위해 노력하겠습니다.

□ (1-1) 사회적 가치 구현을 위한 의료사고 피해자 지원

○ 의료사고 발생시의 환자대응 매뉴얼 마련('18)

- 환자가 의료사고 발생시 대응하고 활용할 수 있도록 의료사고 발생시의 환자대응 매뉴얼* 마련·보급

* 환자가 의료사고를 접하고 의료기관을 대상으로 분쟁에 대비한 준비사항 및 자료 확보시 유의사항, 조정절차 및 조정 결렬시 향후절차 등 환자에게 제공할 수 있는 자료 수록

○ 진료기록 검토결과 사전 안내 서비스 실시('18~)

- 진료기록 허위기재를 주장하는 사건은 진료기록 검토결과를 환자측에 사전에 안내하는 서비스 도입·운영

○ 재감정 제도 개선('18)

- 사건 당사자의 권리 제고 차원으로 필요시 당사자가 조정부 회의에서 재감정을 요구할 수 있도록 가이드라인을 마련·운영

○ 의료분쟁 미해결 사건에 대한 분쟁해결 지원방안 확대('18)

- 조정불참 각하사건 대상 진료기록부 기반의 의료전문 상담 서비스 제공으로 절차가 개시되지 못한 사건에 대해서도 분쟁해결 조력
- 일반 해피콜 서비스를 온라인 상담까지 확대 운영

- 의료사고 피해자의 심리안정을 위한 심리 상담 강화('18~)
 - 정신적·심리적 어려움을 호소하는 의료사고 피해자에 대해 심리상담서비스 제공으로 PTSD* 발생 예방 및 심리 안정화에 기여
 - * 외상 후 스트레스 장애(Post Traumatic Stress Disorder)
 - 심리안정지원서비스* 실시
 - * 심박변이도를 이용한 스트레스 자가 검진, 분석·상담

[과제 2] 대국민 서비스 및 조직 운영 혁신

- 이용자 편의 중심으로 조직운영과 서비스를 혁신하겠습니다. (★ 중점)

(2-1) 조직운영 혁신

- 이용자 편의 중심의 조직 개편('18)
 - 민원의 효과적 응대 및 이용자 편의 제고, 팀간·부서간 유기적 업무 수행을 통해 국민불편 해소를 위한 조직 개편 실시
 - 국민이 체감할 수 있는 서비스 중심으로 기관 고유기능 강화 및 조정 등
- '시민참여혁신단(가칭)' 구성·운영을 통해 사회적 가치 실현을 위한 정책 수립 등 기관 고유기능 강화에 민간참여 지원('18)
 - 업무 개선방안 및 혁신계획 도출 등에 객관적 시각의 외부 의견 반영

□ (2-2) 대국민 서비스 혁신

○ 협업과 소통의 업무방식 정착

- 타 감정부의 전문 진료과목에 대한 의학적 검토가 필요할 경우, 해당 상임감정위원과 사전 논의 진행 등 상임위원간 협조체계 구축('18~)
- 사건의 처리방향 검토, 감정결과 환류 등 업무 협업과 소통을 위한 조정위원회·감정단 업무협의체 운영 체계화('18)

○ 조정에 대한 불만 개선 혁신('18)

- 준비기일 확대 시행을 통해 조정기일 전 당사자 사이 쟁점 정리, 감정서에 대한 의견 제출 기회 제공, 양 당사자 동의 시 일정기간 숙려기간 부여

○ 감정 제도 개선

- 「의료사고조사업무처리지침」 개선을 통해 재감정시 현장조사 실시 의무화('18)
- 감정부 회의 참석위원에게 감정서 최종 내용을 공유하여 의견이 반영되도록 업무개선('18)

○ 조정결정 안내서비스 제공('18~)

- 조정결정 송달 수령확인 및 동의 관련 진행절차 유선 안내

○ 고객만족경영 개선계획 수립·시행('18~)

- 고객만족 향상을 위해 사업별 세부 추진계획을 포함한 고객만족 경영 개선계획 수립, 분기별 추진실적 점검 등

[과제 3] 소득주도·일자리 중심 경제 선도

- 비정규직 정규직 전환·처우개선 등 공공부문 일자리 질 개선을 추진하겠습니다.

□ (3-1) 공공부문 일자리 창출 및 질 개선 지속 추진

○ 비정규직 정규직(무기계약직) 전환('18)

- 비정규직 정규직(무기계약직) 전환을 위한 관련 규정 개선
- 노사 및 전문가 협의기구 구성·운영을 통해 절차적 정당성 확보를 통한 수용성 제고
- 상담센터, 전산유지보수 등 기관내 근무 중인 간접고용 인력을 무기계약직으로 전환

○ 비정규직 처우 개선('18)

- 절감되는 용역업체의 이윤, 관리운영비 등은 반드시 전환자 처우 개선에 활용하여 이전보다 임금이 저하되지 않도록 조치
- 공공기관 인건비 인상률을 반영하여 급여 인상
- 정규직과 차별 없는 복리후생제도 운영

○ 근로시간 단축 노력 등 일·생활 균형 추진('18~)

- 주 52시간 근무 환경 정착
- 사업 특성·근무형태 분석을 통한 유연근무제 운영 및 활용 독려

시차출퇴근형	A형	B형	C형	D형
근무시간	08:00 ~ 17:00	08:30 ~ 17:30	09:30 ~ 18:30	10:00 ~ 19:00

- '가족과 함께하는 날' 시행(매월)
- 육아휴직 장려, 육아휴직자 업무 부담 최소화를 위한 대체인력 적시 채용

[과제 4] 혁신성장 뒷받침

- 기관이 보유한 통계 분석 등을 활용한 데이터 제공으로 적극적 의료사고 예방 활동을 통해 대국민 의료사고 비용 절감에 기여하겠습니다.

□ (4-1) 의료사고 예방자료 생산 및 보급 확대

- 기관이 보유한 통계 분석을 통한 의료사고 예방소식지*의 정기적 생산(연 4회) 및 공유로 의료기관 예방 담당자 업무 지원

* MAP(Medical Accident Prevention) : 전국 종합병원에 설치된 의료사고예방 위원회를 대상으로 하는 의료사고예방소식지

- 대국민 대상으로 이슈가 되는 의료사고의 예방자료를 선별하여 발간·배포('18~)

□ (4-2) 의료사고 예방 표준교재 개발

- 기관이 보유한 통계 분석을 통해 대표 의료사고 사례를 발굴하여 표준 교육자료 개발 및 교육 실시('18~)

- 의료기관 내 자체교육 실시를 위한 교육자료 공유('18)

* 사고원인, 피해내용, 과실유형, 예방시사점 등 포함

□ (4-3) 수요자 맞춤형 대외교육 제공

- 의료사고를 사전에 예방할 수 있는 사례와 대처법에 대해 의료기관, 유관기관 및 환자 관련 시민단체 등 대국민 대상 찾아가는 예방교육 실시 확대('18~)

[과제 5] 공정경제 기반 구축

- 공정경제 기반 구축을 위한 노력을 함께 하겠습니다.

□ (5-1) 중소기업, 사회적 경제기업 등과의 상생협력 강화

- 사업 추진, 물품구매, 대금결제 등에 있어 선금지급률 확대('18)
 - 「기획재정부 계약예규」에서 허용하는 최대치 지급 등 선금지급률 확대를 통해 용역업체 비용부담 최소화
 - 물품, 용역, 공사 추진시 중소기업 등 선검토·구매 추진
- 공정한 하도급 거래문화 조성('18~)
 - 시스템유지보수 등 용역사업 추진 시 원도급자에게 하도급 계약을 확인·승인하고, 하도급 대금 등의 적정지급 여부 확인 등

□ (5-2) 사회형평적 인사 노력

- 채용·승진 등 인사 전반에 걸쳐 학력·지역·성별 등 차별을 차단하여 사회형평적 인사 실현('18~)
 - 학력, 사진, 출신지, 성별 등을 삭제한 입사지원서 사용
 - 성과와 능력중심의 차별없는 승진제도 운영
- 동일업무 장기근무자 순환보직 실시('18)
 - 순환보직 가이드라인 마련 등

[과제 6] 윤리경영 강화

- 부패 방지 시책 도입으로 윤리경영을 강화하겠습니다.

□ (6-1) 채용 등 각종 부패 예방을 위한 모니터링 확대

○ 채용과정 내부 통제기능 강화('18)

- 채용절차 전반에 외부 심사위원을 포함하여 평가 공정성 확보
- 서류심사·면접심사 전 과정에 감사팀이 입회하여 면접관 등 심사위원의 부적절한 언행·행위 예방

○ 청렴 SMS(청렴주의보-가칭) 도입('18)

- 부패 취약시기(명절·연말연시 등) 전직원 대상 청렴 SMS 발송으로 부패행위 근절 및 공직기강 해이 사전 예방

○ "청렴·윤리경영의 날(Clean K-medi Day)" 운영('18~)

- 매월 1일 청렴·윤리경영의 날 운영
- 청렴퀴즈를 통한 자체 청렴·윤리의식 점진적 실시

□ (6-2) 사건처리의 공정성 강화를 위한 제척기피시스템 확대 운영

○ 조정·감정 사업의 제척기피 강화('18~)

- 조사관 인사발령시 소속 감정부에 특정병원 경력자가 중복되지 않도록 사전 점검 후 배치
- 상임위원, 심사관·조사관 등 정규직 이외에 단기 계약직 조사관까지 재직 이력에 대한 제척기피시스템 확대 적용

[과제 7] 국민의 참여·협력 확대

- 국민편의 증진을 위한 서비스를 제공할 것입니다.

□ (7-1) 고객만족 향상을 위한 인프라 구축

- 고객만족에 대한 상시 모니터링 체계 도입
 - 의료분쟁 상담에서 조정에 이르는 서비스 이용 단계별 고객의 서비스 이용 직후 만족도에 대해 모바일 활용 조사 실시('18~)
- 수탁감정 사건조회 서비스 신설
 - 의뢰기관에 감정절차 진행을 확인할 수 있는 사건조회 서비스 제공(~'19)

□ (7-2) 부산지원 설치

- 지방 거주자의 제도 이용 접근성 제고를 위해 전체 사업량 대비 약 1/5 수준을 차지하는 영남권역에 지원을 설치·운영('18)
 - 방문 전문상담 및 접수를 통한 분쟁 해결효과 증대에 기여

□ (7-3) 지방조정기일 개최

- 지방 거주 당사자들의 조정기일 참석에 대한 편의 제공을 위해 지방조정(준비)기일 서비스 제공

* ('18년) 10회 → ('19년) 12회 → ('20년) 14회 → ('21년) 16회 → ('22년) 18회

□ (7-4) 찾아가는 의료분쟁 일일상담실 운영

- 제도 접근성이 열악한 지역을 대상으로 정책수요자를 직접 찾아가서 의료분쟁 상담 지원
 - 지방 중소도시·광역시 등 지자체와 함께 사전 정책수요 발굴을 통해 찾아가는 의료분쟁 일일상담실 개최

* ('18년) 22회 → ('19년) 24회 → ('20년) 26회 → ('21년) 28회 → ('22년) 30회

III. 추진 체계

○ 혁신책임관 및 혁신부서 지정·운영

* 기존 조직의 전담조직 지정, 이용자 중심의 조직개편시 인력 재배치 등 반영

○ 외부전문가, 소비자 단체 등 참여 및 임직원 워크숍 개최 등 경영 혁신 활동 추진

○ 분기별 업무실적 점검 등 기존 업무추진 모니터링 체계를 활용한 혁신성과 이행점검

* 기획재정부는 기존의 경영평가의 틀 내에서 혁신평가를 진행할 예정으로 별도의 평가 보고서 작성 불필요

혁신 가이드라인 7대 과제	경영평가 지표
1) 고유 업무의 공공성 제고	1.경영전략 및 리더십(전략기획) 2-3. 안전 및 환경 주요사업 성과관리의 적정성
2) 대국민 서비스 및 조직 운영 혁신	1.경영전략 및 리더십(경영개선) 4-1.조직·인사 일반 4-3삶의 질 제고
3) 소득주도·일자리 중심 경제 선도	2-1.일자리 창출
4) 혁신성장 뒷받침	2-4.상생·협력 및 지역발전 4-2.재무예산 운영·성과(혁신성장 투자)
5) 공정경제 기반 구축	2-2. 균등한 기회와 사회통합 2-4.상생·협력 및 지역발전
6) 윤리경영 강화	2-5.윤리경영
7) 국민의 참여·협력 확대	6-1.국민참여 (⇒ 혁신성과)

IV. 추진 일정

○ 가이드라인에 따른 기관별 혁신계획 수립(~'18.6.29일)

* 시민참여혁신단 의견 반영, 주무부처 협의, 우수사례 참고 등을 통해 7월말까지 보완 가능

○ 시민참여혁신단 구성·운영('18.8.~)

○ 혁신성과에 대한 점검·평가('19.上, 공공기관 경영평가 일정 등과 연계)