

문서번호	보건기획과-105058
결재일자	2015.8.7.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주 무 관	보건기획팀장	보건기획과장	동작구보건소 장
	심윤영	김필순	代김필순 전결 08/07 모현희
협 조	보건위생과장	최선락	
	건강관리과장	代박혜란	
	보건약과장	조경숙	

행동변화 동작 구민만족 보건서비스 향상을 위한
사람사는 동작

보건소 만족도 설문조사 실시

목적

- 보건소 이용자의 보건서비스 만족도 조사를 통하여 문제점을 파악분석 후 구민 건강증진과 서비스 향상의 기초 자료 마련

설문조사 개요

- 설문기간 : 2015. 8. 10 ~ 8. 14
- 조 사 자 : 보건기획과 직원 3명, 공공근로자 1명
- 조사대상 : 동작구 보건소 이용 구민
- 조사방법 : 보건소 자체 설문지를 통한 면접출구 조사
- 조사내용 : 서비스 질 등 18개 질문 항목

보건기획과장

구민만족 보건서비스 향상을 위한

보건소 만족도 설문조사 실시

동작구 보건소 서비스에 대한 이용 구민들의 만족도 수준을 점검하고 개선과제를 분석하여 한차원 높은 서비스를 제공함으로써 『행복한 변화 사람사는 동작』으로 도약코자 함

I 추진배경

- 건강에 대한 관심 증가 및 보건민원 증가로 보건서비스 제공의 다양화가 요구되고 있고
- 향후 시민건강관리센터 조성과 관련 민원인의 성향을 파악 반영하고 보건소 인센티브 평가항목을 반영함

II 추진목적 및 방향

- 보건소 이용자에 대한 보건서비스 전반에 걸친 만족도와 요구사항을 파악하고 문제점에 대한 피드백을 통하여 구민의 건강증진과 보건사업의 극대화에 기여
- 보건소의 만족도 향상을 위한 기초자료로 활용함과 동시에 보건소 서비스에 대한 향후 개선방안 마련

Ⅲ

보건소 민원 현황

민원 실별 현황(2015. 7.1. ~7.29. 기준)

민원구분	사업명	1일 평균 (7월 기준)	7월 누계 (7.29 기준)	비고
합계		970	28,106	
보건민원실	보건민원실 민원접수	282	8,182	
	위생민원실 민원접수	8	236	
진료 및 건강검진	1차 진료실	132	3,033	
	구강보건실	8	235	
	한방 진료실	26	744	
	물리치료실	17	305	
	건강증진센터	61	1,767	
	임상병리실	143	4,137	
	방사선실	110	3,200	
	예방접종실	48	1,378	
	결핵검진 및 상담	5	144	
건강프로그램 운영	금연클리닉	22	625	
	방문건강관리	40	1,160	
	영양플러스	7	211	
	아토피·천식	5	137	
	대사증후군 관리	25	718	
보건분소	보건분소 민원실	29	830	
	보건분소 진료실			
	보건분소 예방접종실			

IV

세부추진계획

- ☐ 설문기간 : 2015. 8. 10 ~ 8. 14
- ☐ 조사자 : 4명(보건기획과 직원 3명, 공공근로자 1명)
- ☐ 조사대상 : 동작구 보건소 이용 구민
- ☐ 조사방법 : 보건소 자체 설문지를 통한 면접출구 조사
- ☐ 조사내용

구 분	평가차원	항 목
	응답자 선정질문	·응답자 성별 및 나이
	보건소 인지도	·보건소 및 서비스 관련 접촉 홍보내용 ·접촉 홍보매체
만족도 평가	서비스 질	·보건소 건강서비스 효과성 ·전문적인 지식으로 주민응대 ·진료 및 서비스 시간 충분성
	서비스 편리성	·접수 및 행정처리 시간 적정성 ·이용절차의 간편성 및 편리성
	서비스 친절도	·의료진 응대 성실성 ·일반직원 응대 성실성 ·직원 복장 및 용모 단정 ·서비스 친절도 전반적 만족도
	서비스 이용환경	·편의시설 이용 편리 ·안내시설 구비 적절성 ·민원실 및 진료실 재배치 필요성
	종합만족도	·보건소 전반적 만족도
현재 만족도	오늘 받은 서비스 만족도	·오늘 받은 서비스 만족도 ·보건소 서비스 개선사항

- 만족도 결과 분석 : 2015. 8. 17 ~ 8. 31
- 분석 자료 공유 및 피드백을 위한 회의 개최 : 9월 중

<첨부> 설문지 1부.