

행복한 변화 사람사는 동작

문서번호	보건기획과-2066
결재일자	2016.2.17.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주 무 관	보건기획팀장	보건기획과장	동작구보건소 동장
이우석	김필순	김연순	02/17 모현희
협 조	보건위생과장 보건약과장 건강관리과장	최선락 조경숙 정남숙	

고품질 보건의료서비스 제공을 위한

2016년 보건소 이용 주민 만족도 향상 종합계획



동작구 보건소
(보건기획과)

고품질 보건의료서비스 제공을 위한

2016년 보건소 이용 주민 만족도 향상 종합계획

보건소 이용 주민들의 만족도 향상을 위해, 체계적이고 효과적인 종합계획을 수립함으로써, 주민에게 더 나은 보건의료서비스를 제공하고자 함

I 추진배경

- 2016년도 주요업무계획 보고 : 대민서비스 강화로 주민 만족도 향상에 기여
 - 다문화 가정과 노령인구 증가로 다양한 프로그램 제공을 요구하고 있으며, 이에 대응할 효율적인 인적·물적 환경 구성 필요
 - 유학생 건강검진 등 보건민원 증가로 대민 친절서비스 강화 대책 필요
- 건강관리에 대한 주민의 요구 수준 향상에 대응한 수요자 중심의 보건 서비스로 전환 필요

II 2015년도 추진성과

- 2015년 친절행정 전화민원 응대수준에 대한 기관평가결과 종합1위

구분 기관	2015 종합 (상반기+하반기)	2015 상반기	2015 하반기	비 고
본 청	2위(176.6점)	1위(87.2점)	3위(89.4점)	
보 건 소	1위(177.2점)	2위(86.8점)	1위(90.4점)	
동주민센터	3위(175.1점)	3위(85.6점)	2위(89.5점)	

- 민원처리 현황 일일보고제 실시

- 각 실별 민원처리 현황에 대하여 보건소장 전결 총괄 보고 및 각 부서장 협조
- 부서별 주요 사업별 현황 파악

<2015년 민원처리현황>

(단위 : 건)

구 분	계	1분기	2분기	3분기	4분기	비고
1일평균	1,504	1,579	1,501	1,597	1,339	
월 누계	377,195	94,717	94,571	102,200	85,707	

※ 2014년 10월부터 유학생 건강검진 실시에 따라 관내 4개 대학 유학생 민원 급증

■ 보건소 민원편의를 위한 진료실 재배치 및 고유번호 부여

- 보건소 환경 정비 및 안내 표지 정비
- 각실 실태 파악 후 진료실 재배치
 - 건강상담실→1층 건강증진실내 배치 / 정신, 치매상담→1층 꿈모아방으로 이전
 - 각 실의 고유번호 부여 → 1번 ~ 19번



■ 민원안내도우미 실시

- 매월 보건소 팀장 순번제 근무명령
 - 근무일시 : 매일 오전 (10:00 ~ 11:00)
 - 근무내용 : 내방민원 안내 및 상담, 노약자·장애인 보호, 보건소 홍보 등



■ 보건소 만족도 설문조사 실시

- 『구민만족 보건서비스 향상을 위한 보건소 만족도 설문조사 실시』
 - 보건기획과-105058(2015. 8. 7)호
- 설문조사 개요
 - 조사기간 : 2015. 8.12. ~ 8. 19. (5일간)
 - 대 상 : 동작구 보건소 및 보건분소 방문 민원인
 - 조사방법 : 보건소 자체 설문지를 통한 면접출구 조사
 - 참여인원 : 165명(보건소 135명, 분소 30명, 남 57명 35.4%, 여 104명 64.6%)
 - 조사내용 : 서비스 질 등 18개 항목
- 설문결과분석을 통한 피드백 실시

☞ 만족한다 8.5%(145명) > 보통이다 8.5%(14명) > 불만족스럽다 3%(5명)

- 보건소 접근이 불편하다 : 접근성이 열악한 지역에 대한 보건지소 설립 등 검토
- 보건소가 어둡고, 한 곳에서 보건서비스 제공 필요 : 건강관리센터 조성시 반영
- 일부 실(室) 불친절 : 각 실별 자체 친절도 향상 대책 수립 및 시행

Ⅲ

보원할 과제

■ 진료실, 상담실 등 분산배치로 인한 보건의료 업무 효율성 저하

- 민원편의를 위한 진료실 재배치 및 고유번호 부여 등 자체 노력에도 불구하고 진료실, 상담실 등이 보건소 1, 2층에 분산배치되어 민원불편 지속
- 실(室)별 개별 운영에 따른 각 실간 유기적 협조체계 미흡

■ 감염병 발생시 보건소 방문 감염자에 의한 민원인 등 전염 가능성 상존

- 감염병 환자와 민원인의 동선 중복으로 실내공기 오염, 접촉 등에 의해 민원인이 전염될 가능성 미배제
- 결핵실 등 감염병 관련실(室)의 음압시설 미비로 근무자 등 전염가능성 존재

■ 보건소 인적 구성원의 복잡·다양성에 따른 직원간 소통 부족

- 일반직공무원, 임기제(일반, 한시, 시간선택제), 무기계약직, 기간제 등 혼재
 - 일반직공무원 : 의무, 행정, 보건, 간호, 약무직 등 13개 직류 분포
 - 무기계약직(간호사), 기간제(간호사, 상담사, 방사선사, 치위생사 등)
 - 임기제 : 의사, 한의사, 치과의사, 행정, 식품위생, 운동처방사, 단속원 등

IV

추진 방향

■ 보건소 리모델링으로 안전하고 편리한 수요자 중심 보건의료 서비스 제공

- 개인별 맞춤형 원스톱 건강관리센터 조성 및 효율적 사무공간 배치
- 감염병 확산방지를 위한 선별진료소 확보 및 결핵실 음압시설 구비

■ 보건소 구성원간 소통 강화로 유기적 업무 협조 시스템 마련

- 부서간, 실간 소모임 지원, 직원 소통의 날 운영 등

■ 진료실, 민원실 등 각 실(室)별 친절도 향상을 위한 자체 계획 수립·시행

- 실현 가능하고 구체적인 실별 친절계획 수립·시행

V

추진 계획

■ 안전하고 편리한 수요자 중심 보건소 리모델링 추진

- 추진방향
 - 서울시 서비스 디자인 용역을 반영한 주민중심 서비스 디자인 설계 및 공사
 - 이용주민 만족도 및 주민편의성 향상을 위한 만성질환 원스톱 통합관리체계 마련
 - 보건의료 서비스 제공자간 유기적 소통으로 효율적 보건의료 연계 프로세스 구축
 - 사무공간 재배치, 감염병 통제 및 확산방지를 위한 감염병 관리시설 구비
- 추진기간 : 2016. 1월 ~ 8월
- 위 치 : 동작구 보건소 1, 2층
- 주요 공사내용
 - 보건소 1층 : 예방접종실 이전, 건강관리센터 조성 및 선별진료소 확보
 - 보건소 2층 : 한방진료실 이전, 결핵실 환경개선 및 보건소 각 실(室) 재배치 등

■ 보건소 구성원간 소통 강화

- 부서, 각실 상호간 소모임 구성 및 활성화 유도
 - 보건소 팀장이상 간부 SNS(밴드 등) 가입 및 운영을 통한 공감대 형성
 - 보건소 공동업무추진 T/F구성, 각 실간, 직류간, 부서간 소모임 등 자율 추진
- 직원 소통(친목)의 날 운영
 - 각 실별, 팀별 소통을 위한 등산, 호프(Hof) 데이 등 간담회
 - 월 1회 보건소 팀장 간담회, 주 1회 '칭찬의 날' 운영
 - 보건소 직원 상호 인사 나누기 운동 전개 등
- 보건소 근무 전직원(공무원, 기간제, 사회복지무요원 등) 보건소내 명찰 패용
- 신규직원과 경력직원 멘토제 시행 : 업무 등과 관련한 상담, 고충, 조언 등
- 신규직원에 대한 부서별, 각 실별 업무 설명회 개최 (2월 중)

■ 보건소 친절도 향상 대책 추진

- 주민대상 보건소 만족도 조사 상·하반기 실시(연1회→연2회)
- 보건소 팀장 민원안내 도우미 순환 근무 (3월부터~)
- 각 실별 친절도 향상 대책 지속 추진
 - '15년 하반기 보건소 친절도 향상대책 보고('15. 9. 21)시 실별 자체계획 수립
- 보건소 친절지킴이 선발 및 선발된 친절지킴이, 우수공무원 추천 등 인센티브 부여
- 보건소장 주재 전 직원 친절도 향상 교육 및 부서별 교육 실시
 - 보건소 직원 친절마인드 향상 교육, 전화친절도 향상을 위한 매뉴얼 배부

VI

행정사항

- 보건소 리모델링에 따른 임시진료실 설치 및 사무실 이전 협조 : 전 부서
- 신규직원 보건소 업무 안내자료 작성(부서별, 실별 업무) : 전 부서
- 보건소 팀장이상 간부 SNS(밴드) 가입
- 친절서비스 향상을 위한 각 실별 계획 실천 및 피드백 실시 : 각 실(室)
- 보건소 내 명찰 패용, 보건소 환경정비 및 청결 지속 관리 : 전 직원. 끝.