

문서번호	보건기획과-6300
결재일자	2016.5.25.
공개여부	대시민공개

주 무 관	보건기획팀장	보건기획과장	동작구보건소 동장
백진아	김필순	김연순	05/25 모현희
협 조			

**구민만족 보건서비스 제공을 위한 2016년 상반기
이용도 및 만족도 설문조사 결과보고**



보건기획과장

구민만족 보건서비스 제공을 위한 2016년 상반기 이용도 및 만족도 설문조사 결과보고

동작구보건소 서비스에 대한 이용 구민들의 이용도 및 만족도를 점검하고 그 결과를 분석하여 구민에게 더 나은 보건의료서비스를 제공하고자 함

I 설문 개요

- 조사기간 : 2016. 4.30. ~ 5. 10. (6일간)
- 대 상 : 동작구 보건소 및 보건분소 방문 민원인
- 조사방법 : 보건소 자체 설문지를 통한 면접출구 조사
- 참여인원 : 233명(보건소 183명, 보건분소 50명)
- 조사내용 : 의료서비스 이용시 우선순위 등 10개 질문 항목

II 항목별 세부 설문결과

□ 응답자 일반현황

- 성 별 : 남 105명(45%), 여 128명(55%)
- 연령별

- | | | | |
|---------------|---------------|-----------------|--------------|
| ▶ 20대이하(2.6%) | ▶ 20대 (21.9%) | ▶ 30대 (14.6%) | ▶ 40대 (8.6%) |
| ▶ 50대 (14.1%) | ▶ 60대 (14.6%) | ▶ 60대이상 (23.6%) | |

☐ 건강문제 해결을 위해 가장 우선해야 할 대상

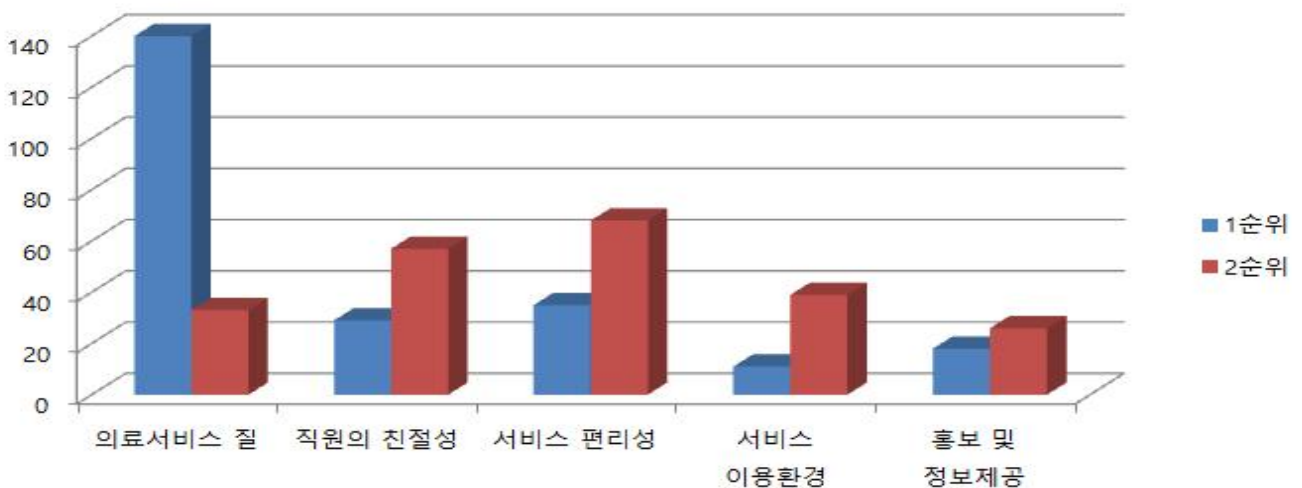
☐ 노인>장애인및저소득층>영유아>아동·청소년>성인>여성> 외국인및다문화가정

- ▶ 영유아 17.6% ▶ 아동·청소년 7.3% ▶ 성인 5.6% ▶ 노인 37.7%
- ▶ 여성 4.3% ▶ 장애인및저소득층 26.2% ▶ 외국인 및 다문화가정 1.3%

☐ 서비스 평가

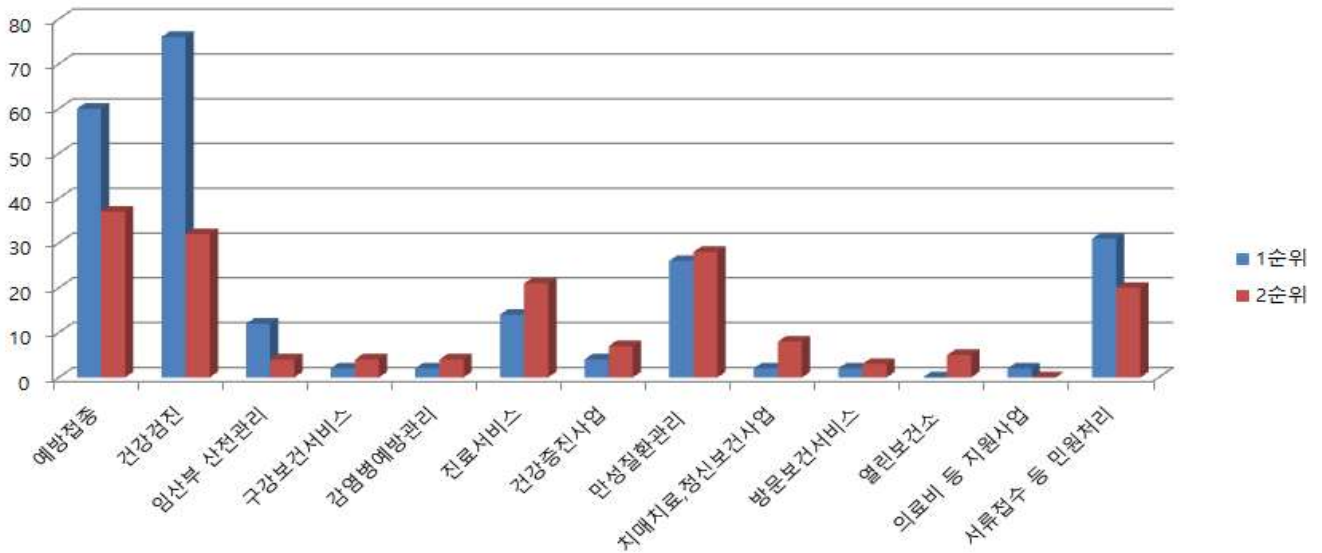
● 의료서비스에 있어 가장 중요하다고 생각하는 것

- ☐ 1순위 : 의료서비스 질>서비스 편리성>직원의 친절성>홍보및정보제공>서비스 이용환경
- ☐ 2순위 : 서비스 편리성>직원의 친절성>서비스 이용환경>의료서비스 질>홍보및정보제공

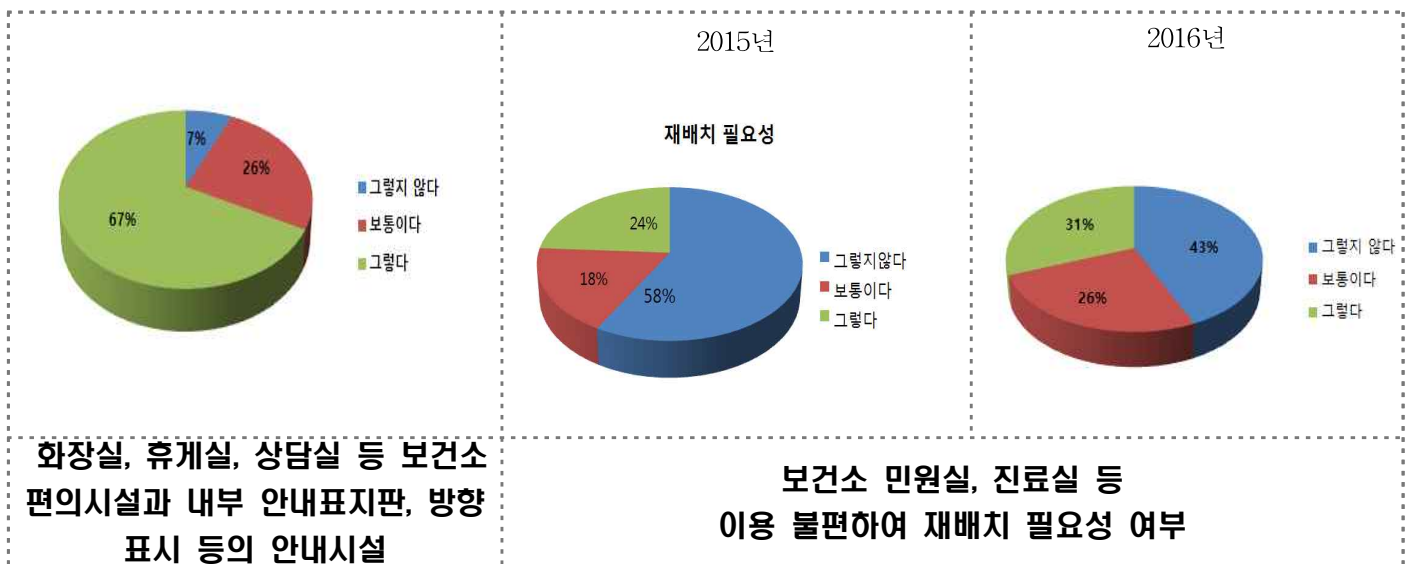


● 보건소에서 주로 이용하는 서비스

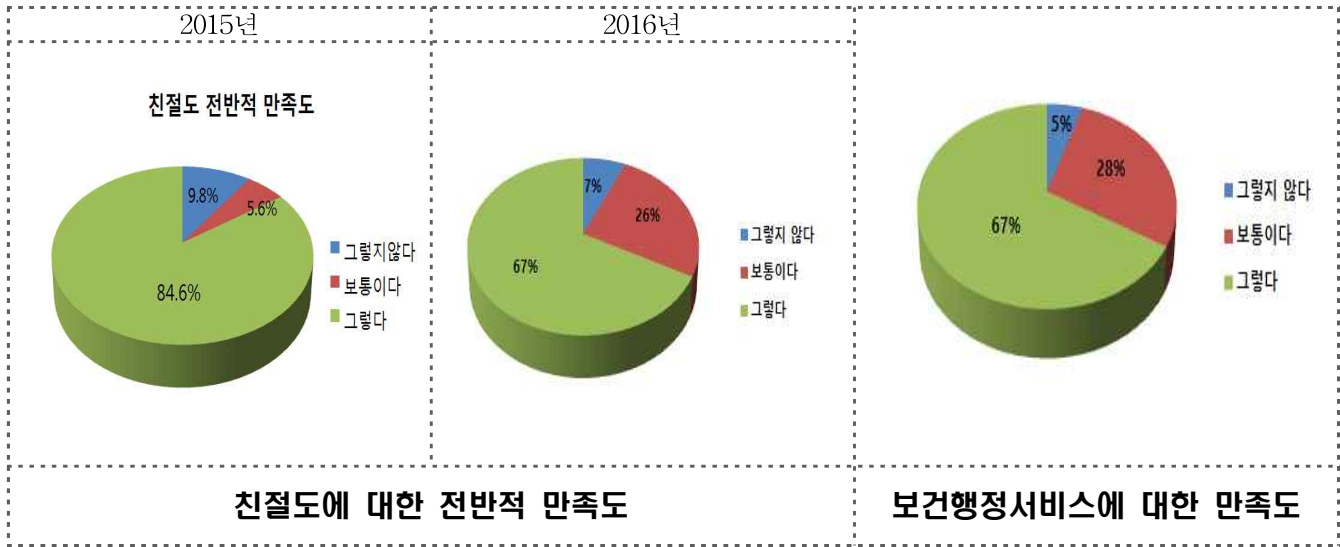
- 1순위 : 건강검진>예방접종>서류접수등민원처리>만성질환관리
- 2순위 : 예방접종>건강검진>만성질환관리>진료서비스



● 보건소에서 이용환경



○ 친절도와 보건행정서비스에 대한 만족도



□ 기타 서비스 향상을 위해 개선이 필요한 사항

- 동선에 약간의 불편함이 있다.
- 지역주민에 대한 실질적인 교육과 홍보가 필요하다.
- 안내표시를 크게 표시했으면 좋겠다.
- 다른 구보다 진료비가 비싸다.
- 임상병리실 채혈시 친절하였고 화장실 내부환경 개선이 필요하다.
- 구청과 보건소가 같이 있었으면 좋겠다.
- 골다공증검사결과를 결핵실에서 보라고 해서 불편했다.
- 한방진료실 입구에 의자배치 요청
- 한방진료실 진료횟수 늘리고 한의사 추가 채용요청
- 나이와 무관하게 치매검사 가능했으면 좋겠다.
- 젊은 사람에게도 많은 서비스가 제공되었으면 함
- 좀 더 친절했으면 함(위생민원실, 건강검진센터, 의료진)
- 감기등 기본적인 것들은 병원을 이용토록 하고 있다. (분소)
- 청소년 금연홍보 및 치료 (분소)
- 예방접종 확대 원함(대상포진등) (분소)
- 65세이상 대사증후군 검진 요망 (분소)
- 감기처방 원합니다. (분소)
- 많은 사람이 이용할 수 있도록 홍보 필요(보건소, 분소)

III

결과 분석 및 대책

■ 건강문제 해결을 위해 가장 우선해야 할 대상으로는

노인>장애인및저소득층>영유아>아동·청소년>성인>여성> 외국인 및 다문화가정

■ 의료서비스에 있어 가장 중요하다고 생각하는 것

의료서비스 질>서비스 편리성>직원의 친절성>홍보및정보제공>서비스 이용환경

■ 보건소 민원실, 진료실 등 이용 불편하여 재배치 필요성 여부

재배치 필요성에 대해 2015년에 24%가 필요하다고 하였으나 2016년에는 31%로 답변하여 재배치에 대한 주민요구도가 증가하였음

→ 2016.5.23일부터 건강관리센터 설치 및 감염병 발생 대비 안전한 진료공간 조성

■ 친절도에 대한 전반적인 만족도

전년대비 “만족하지 않다”는 비율은 감소하였으나 “보통이다”의 비율이 증가함에 따라 6월과 7~9월에 실시예정인 보건소 만족도 평가 대비 친절도 향상을 위한 지속적인 노력 필요

IV

행정사항

■ 보건소 요구도 및 만족도 조사결과를 보건소 각 부서에 전파하여 향후 보건서비스 향상에 지속적인 노력과 조사결과를 보건사업에 반영

■ 보건소 친절도 향상을 위한 부서별 자체교육 실시