

문서번호	질병예방과-12701
결재일자	2014. 11. 7.
공개여부	대시인공개
방침번호	

★ ◎ 사람중심적 행복한 성동

지방간호주사	방문보건팀장	질병예방과장	보건소장	
임갑분	임희순	한경숙	11/07 김경희	
협조				

2014년도 방문건강관리사업 만족도 설문조사 결과보고

2014. 11



성동구보건소
【질병예방과】

∴ 해당사항에 표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사업구분	신규사업 <input type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input type="checkbox"/> 계속사업 <input checked="" type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input type="checkbox"/>
소통분야 고려사항	<ul style="list-style-type: none"> ● 구 민 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
기 타 고려사항	일 자리 <input type="checkbox"/> 환경영향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유지비용 <input type="checkbox"/> 바른 공공언어 <input type="checkbox"/> 성 인 지 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input checked="" type="checkbox"/> 장 애 인 <input type="checkbox"/> 디 자 인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 요인 <input type="checkbox"/>
타자원 활용	<ul style="list-style-type: none"> ● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 민 간 단 체 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
언 론 홍 보 계 획	기획보도 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input type="checkbox"/> SDTV <input type="checkbox"/> 성동뉴스레터 <input type="checkbox"/> 성동구소식지 <input type="checkbox"/> 기 고 문 <input type="checkbox"/> 전자행정서비스 <input type="checkbox"/> S N S <input type="checkbox"/> 기타(안내문 등) <input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ● 홍 보 제 목 : ● 중 점 홍 보 사 항 	
<p>※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.</p>	

2014년도 『방문건강관리사업 만족도 조사』 결과보고

방문건강관리사업 대상자에게 사업 만족도 조사를 실시하여 이용에 불편사항이나 개선이 필요한 사항 등 종합적인 의견 수렴 및 사업의 문제점을 파악하여 보완함으로써 보다 나은 보건의료서비스를 제공하고자 함.

I 조사 개요

1. 조사대상
 - 맞춤형 방문건강관리사업 등록관리자 중 200명
2. 조사기간
 - 2014. 10. 13. ~ 10. 22.
3. 조사방법
 - 무작위 추출 방문 및 전화 설문조사
4. 조사도구
 - 2014년 맞춤형 방문건강관리사업 대상자 만족도 조사표
5. 조사자
 - 보건소 방문보건팀

II 조사 내용

1. 항목 - 3분야 11문항
2. 세부내용

분야	문항수	조사내용
일반적 사항	4	연령, 성별, 방문횟수, 건강문제
서비스 평가	5	· 보유질환 및 처방약에 대한 설명 · 기본적인 건강상태 조사 · 타기관과의 연계 · 방문인력의 활용성 · 서비스 만족도
기타 의견	2	· 희망 방문 주기 · 건의사항

III 조사결과 총평

총 평

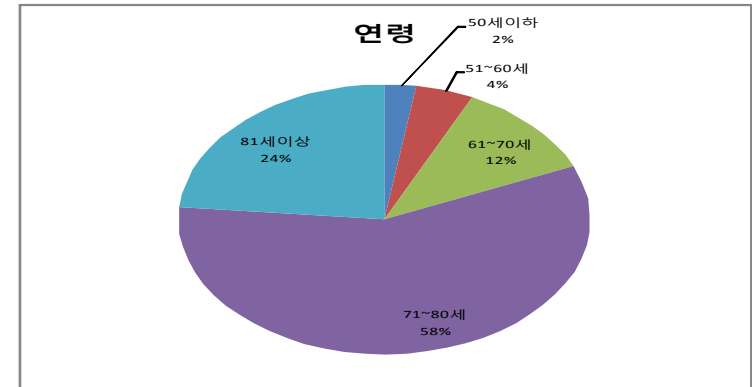
- 방문건강관리사업 대상자의 주요 수혜자는 고령의 독거노인으로 특히 여성이 많았으며 고혈압, 당뇨, 관절염 등 만성질환을 보유하고 있음.
- 각 서비스별 만족도를 살펴보면, 보유질환에 대한 설명이나 기본 건강상태 측정부분, 문제 발생시 도움 요청하려는 정도에 대한 만족도가 높게 나타남.
- 방문횟수는 정기관리군과 집중관리군의 관리가 전년 대비 21% 증가되어 보다 질적인 서비스가 이루어짐.
- 2014년에는 전년 분석 결과를 토대로 맞춤형 교육 자료 배부 등을 통한 적극적인 보건교육 및 대상자 요구에 부응하는 신속하고 질적인 서비스 제공, 지역사회 자원에 대한 다양한 정보 및 연계, 전문 인력의 다양한 방문교육 등으로 서비스의 만족도를 제고시킬 계획임.
- 방문보건서비스의 만족도는 **98.5%**로 높음.

IV

설문 항목별 분석 결과

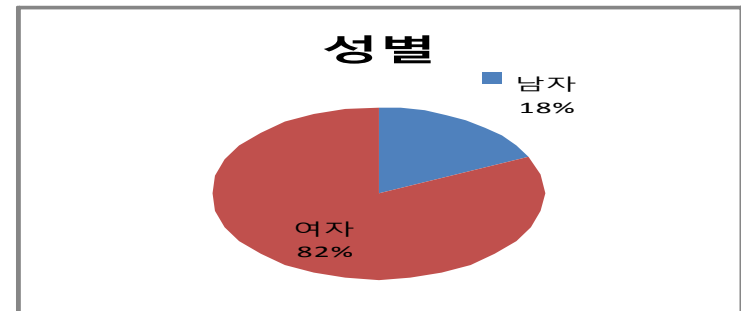
1. 일반적 현황

가. 연령



- 조사 대상자의 연령은 50세 이하 2.0%, 50대 4.0%, 60대 12.0%, 70대 58.0%, 80세 이상에서 24.0%로서 70대, 80대 순으로 많음.

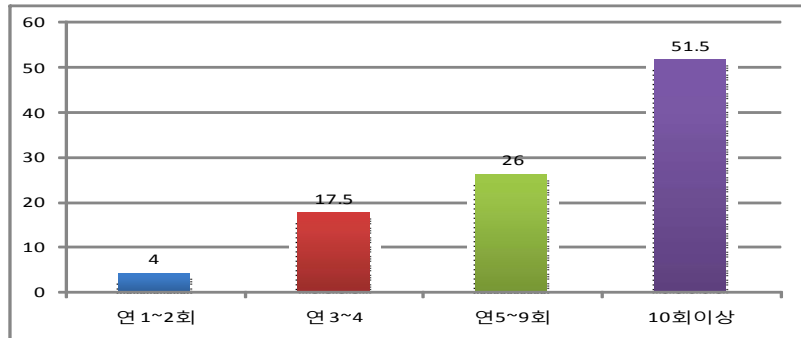
나. 성별



- 남성이 18.0%, 여성이 82.0%로 여성이 4.5배 많음.

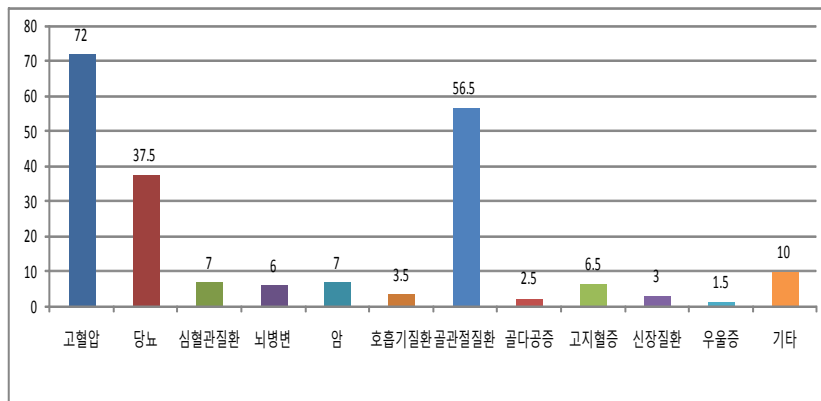
- 조사 대상자의 연령은 60대 12.0%, 70대 58.0%, 80대 24.0%로 70대, 80대, 60대 순으로 많으며, 남성이 18.0%, 여성이 82.0%로 여성이 남성보다 4.5배 많음. 이는 방문 건강관리사업 대상자의 대다수가 고령의 여성이기 때문임.
- 방문인력의 방문횟수는 연간 10회 이상은 51.5%로 가장 많고, 5~9회는 26.0%로 이는 정기관리군의 관리와 더불어 집중관리군의 관리가 전년도(30.5%) 대비 21.0% 증가되어 보다 질적인 서비스가 이루어졌음을 알 수 있음.
- 대상자 보유 질환은 전체 응답자의 대부분이 2개 이상의 중복질환을 보유하고 있으며, 그 중 고혈압 72.0%, 골관절질환 56.5%, 당뇨 37.5% 순으로 많으며 이는 방문 보건 사업 전체 대상자의 보유질환과 유사하게 나타남.
- 대상자의 문제점 및 질환에 대한 설명을 잘하였는지에 대한 물음에는 97.5%가 긍정적인 응답을 하였으며, 대상자에게 기본적인 건강상태 측정을 해 주었는지에 대한 물음에는 100%가 긍정적으로 응답함.
- 자체 해결할 수 없는 문제 해결방법인 타기관 연계에 대한 만족도는 84.5%로 작년 72.0% 대비 만족도가 높아져 타기관 연계서비스 활동이 원활하게 진행되었음을 나타냄.
- 방문간호사에게 도움을 청하기가 쉬운지에 대하여는 98.0%가 긍정적으로 응답함.
- **방문보건서비스에 대한 만족도는 98.5%로 나타남.**
- 적절한 방문주기에 대한 질문에는 월1회 이상이 83.5%이고, 2~3달에 1번이 15.5%로 나타남.
- 방문보건 인력에게 바라는 점으로는 자주 방문하길 원한다는 응답이 52.5%로 가장 높았으며, 다음으로 물품지원이 51.5%로 나타남. 간호사 외에 운동사, 영양사 등 다양한 전문인력이 방문을 해주었으면 좋겠다는 응답이 23.0%로 작년 13.0% 대비 높음.

다. 방문인력의 방문 횟수



● 방문인력의 방문횟수는 연간 10회 이상이(집중관리군) 51.5%로 가장 많고, 3~4회가(정기관리군) 17.5%임.

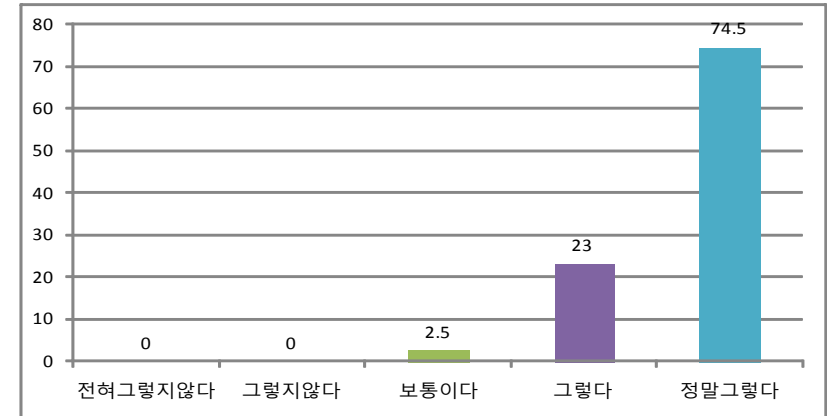
라. 보유질환 현황



● 전체 응답자의 대부분이 2개 이상의 중복질환을 보유하고 있으며, 그 중 고혈압 72.0%, 골관절질환 56.5%, 당뇨 37.5% 순으로 많음.

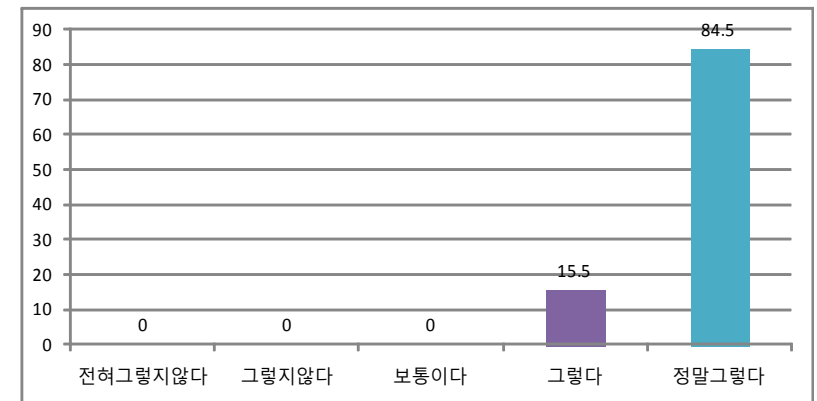
2. 서비스 평가

가. 대상자 문제점과 질병에 대한 적절한 설명



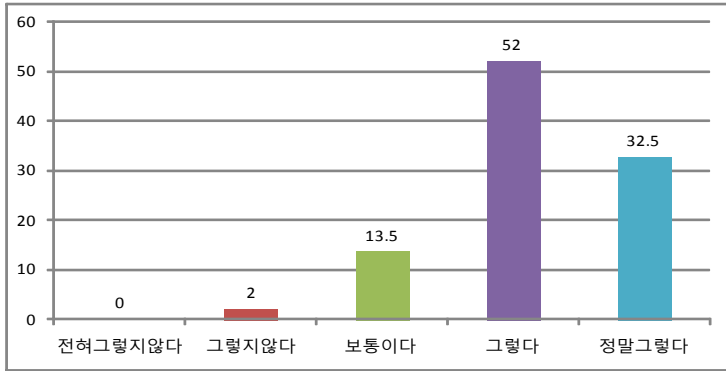
● 대상자의 문제점 및 질환에 대한 설명을 잘하였는지에 대해 ‘정말 그렇다’ 74.5%, ‘그렇다’ 23.0%로 긍정적인 응답이 97.5%임.

나. 기본적인 건강상태 측정



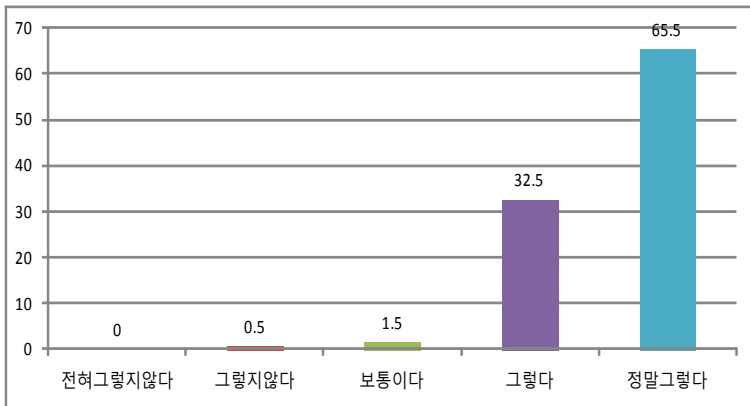
● 방문시 기본적인 건강상태를 측정했는지에 대한 물음에는 94.5%가 ‘정말 그렇다’, 15.5%가 ‘그렇다’ 로 긍정적인 응답이 100%임.

다. 미해결문제의 타기관 연계



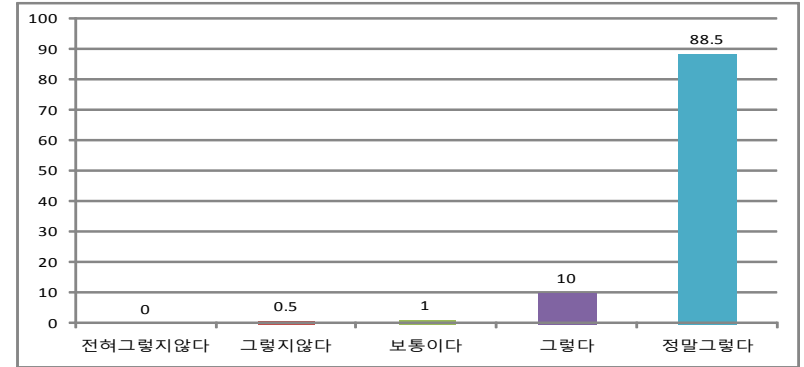
● 타기관에 연계했는지에 대한 물음에 52.0%가 ‘그렇다’, 32.5%가 ‘정말 그렇다’로 답해 긍정적인 응답이 84.5%임.

라. 방문인력에게 도움 요청



● 문제 발생시 방문인력에게 도움을 요청할 것인지에 대한 질문에는 65.5%가 ‘정말 그렇다’, 32.5%가 ‘그렇다’로 긍정적인 응답이 98.0%임.

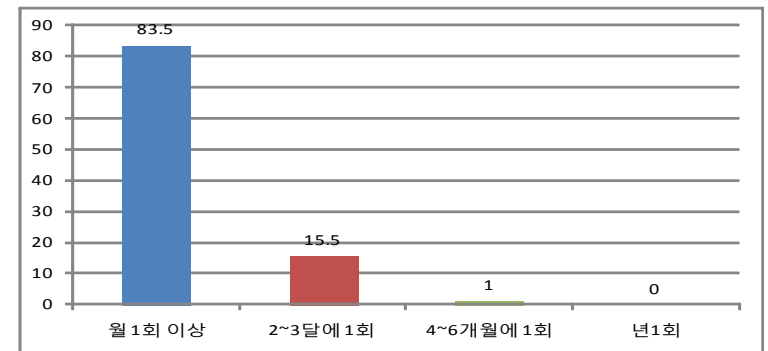
마. 서비스 만족도



● 전체적인 만족도는 98.5%로 높음.

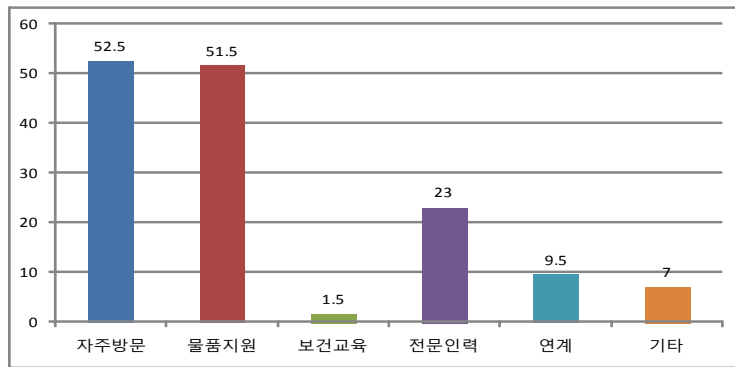
3. 바라는 점

가. 방문인력의 희망 방문주기



● 방문주기는 월1회 이상이 83.5%, 2~3개월에 1번이 15.5%로 잦은 방문을 원함.

나. 건의사항



- 건의사항으로는 자주 방문하길 원한다는 응답이 52.5%로 가장 높았으며, 물품지원이 51.5%임.

다. 기타의견

- 기타의견은 총 24건으로 이 중 21건이 감사 인사를 전하였고, 물품의 다양한 지원이 제공되었으면 좋겠다는 의견이 2건, 담당 간호사가 자주 바뀌지 않았으면 좋겠다는 의견이 1건으로 나타남. 끝.