

문서번호	질병예방과-12944
결재일자	2015. 10. 15.
공개여부	대시인공개
방침번호	

★ ◎ 사람중심적 행복한 성동

지방간호주사	방문보건팀장	질병예방과장	보건소장	
임감분	임희순	한경숙	10/15 김경희	
협조				

## 2015년도 방문건강관리사업 만족도 설문조사 결과보고

2015. 10



**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"> <li>● 구 민 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> ( ) 무 <input type="checkbox"/></li> <li>● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input type="checkbox"/></li> <li>● 이 해 당사자 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input type="checkbox"/></li> </ul>
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"> <li>● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input type="checkbox"/></li> <li>● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input type="checkbox"/></li> <li>● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input type="checkbox"/></li> <li>● 민 간 단 체 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> ( ) 무 <input type="checkbox"/></li> </ul>
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"/> 없 음 <input checked="" type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 홍 보 제 목 :</li> <li>● 중점 홍보사항</li> </ul>	
<p>※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.</p>	

# 2015년도 『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
  - 2015. 9. 21. ~ 10. 12.
3. 조사방법
  - 무작위 추출 방문 및 전화 설문조사
4. 조사도구
  - 2015년 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

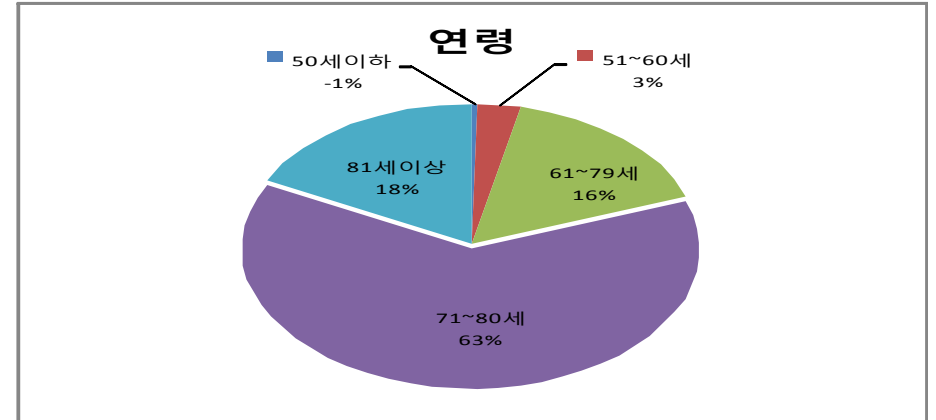
- 방문건강관리사업 대상자의 주요 수혜자는 고령의 독거노인으로 특히 여성이 많았으며 고혈압, 관절염, 당뇨 등 만성질환을 보유하고 있음.
- 각 서비스별 만족도를 살펴보면, 보유질환에 대한 설명이나 기본 건강상태 측정부분, 문제 발생시 도움 요청하려는 정도에 대한 만족도가 높게 나타남.
- '14년 방문 전담인력수가 12명에서 '15년 현재 전담방문인력수가 5명 감소하여 집중관리군의 관리가 전년 대비 44.3%로 감소하였으며, 정기관리군에 대하여는 26.8% 증가되었음. 보다 질적인 서비스를 위하여 향후 방문인력확보에 주력할 예정임
- 2016년에는 전년 분석 결과를 토대로 방문보건 전담인력수를 늘려 방문요구도에 맞는 서비스가 제공되도록 하며, 다양한 물품(의료소모품)을 지원하여 대상자 요구에 부응하는 신속하고 질적인 서비스 제공, 지역사회 자원에 대한 다양한 정보 및 연계, 전문 인력의 다양한 방문교육 등으로 서비스의 만족도를 제고시킬 계획임.

## IV

## 설문 항목별 분석 결과

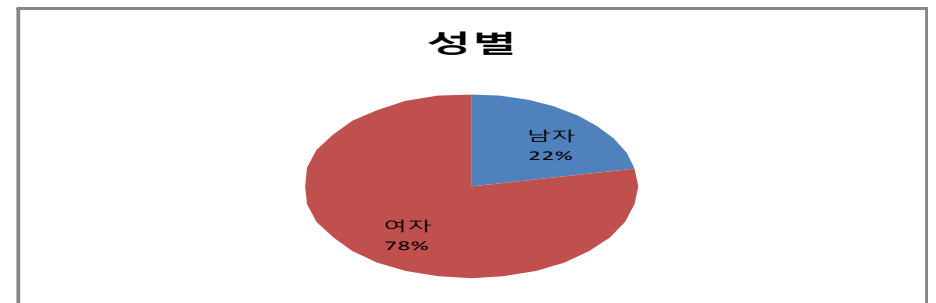
### 1. 일반적 현황

#### 가. 연령



- 조사 대상자의 연령은 70대 63.0%, 80대 17.5%, 60대 16.0%, 50대 0.5% 순으로 많이 나타남.

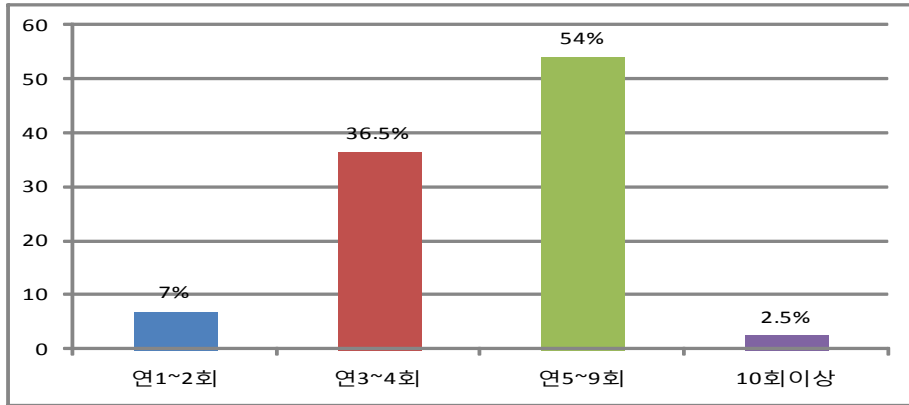
#### 나. 성별



- 조사 대상자의 연령은 70대 63.0%, 80대 17.5%, 60대 16.0%, 50대 0.5%로 순으로 많으며, 남성이 22.0%, 여성이 78.0%로 여성이 남성보다 3.5배 많음. 이는 방문 건강관리사업 대상자의 대다수가 고령의 여성이기 때문임.
- 방문인력의 방문횟수는 연간 5~9회는 54.0%로 가장 많고, 다음으로는 3~4회가 36.5%, 1~2회 이상은 7%로 방문서비스가 이루어졌음을 알 수 있음.
- 대상자 보유 질환은 전체 응답자의 대부분이 2개 이상의 중복질환을 보유하고 있으며, 그 중 고혈압 79.0%, 골관절질환 46%, 당뇨 29%, 뇌병변 9% 순으로 많으며 이는 방문 보건사업 전체 대상자의 보유질환과 유사하게 나타남.
- 대상자의 문제점 및 질환에 대한 설명을 잘하였는지에 대한 물음에는 87.0%가 긍정적인 응답을 하였으며, 대상자에게 기본적인 건강상태 측정을 해 주었는지에 대한 물음에는 92%가 긍정적으로 응답함.
- 자체 해결할 수 없는 문제 해결방법인 타기관 연계에 대한 만족도는 만족한다 이상이 84.5%로 작년 72.0% 대비 만족도가 높아져 타기관 연계서비스 활동이 활발히 진행되었음을 나타냄.
- 방문간호사에게 도움을 청하기가 쉬운지에 대하여는 73.0%만이 긍정적으로 응답하였음. 전년에 비하여 25%가 낮아짐, 이는 서비스제공인력인 방문간호사의 부족으로 제때 방문이 원활히 이루어지지 않아 취약계층 주민의 불만요인이 된 것으로 사료됨
- **방문보건서비스에 대한 만족도는 95.5%로 나타나 전년대비 3.0% 감소함.**  
이는 성동구가 17개동이면서 방문간호사 인력수는 5명으로 전담간호사 1명이 3~4개동을 담당해야하므로 방문주기에 따른 방문간호가 적절하게 이루어지지 않아 만족도 또한 전년에 비해 감소된 것으로 판단됨
- 적절한 방문주기에 대한 질문에는 월 1회 이상이 76.0%이고, 2~3달에 1번이 24.0%로 나타남.
- 방문보건 인력에게 바라는 점으로는 자주 방문하길 원한다는 응답이 41.5%로 가장 높았으며, 다음으로 물품지원이 67.5%로 나타남. 간호사 외에 운동사, 영양사 등 다양한 전문인력이 방문을 해주었으면 좋겠다는 응답이 6.5%순으로 나타남.

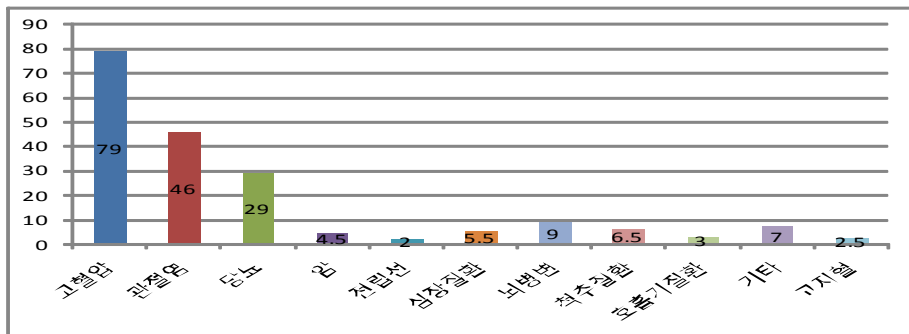
● 남성이 22.0%, 여성이 78.0%로 여성이 3.5배 많음.

### 다. 방문인력의 방문 횟수



● 방문인력의 방문횟수는 연간 5-9회가(집중관리군) 54%로 가장 많고, 3-4회가(정기관리군) 36.5%임.

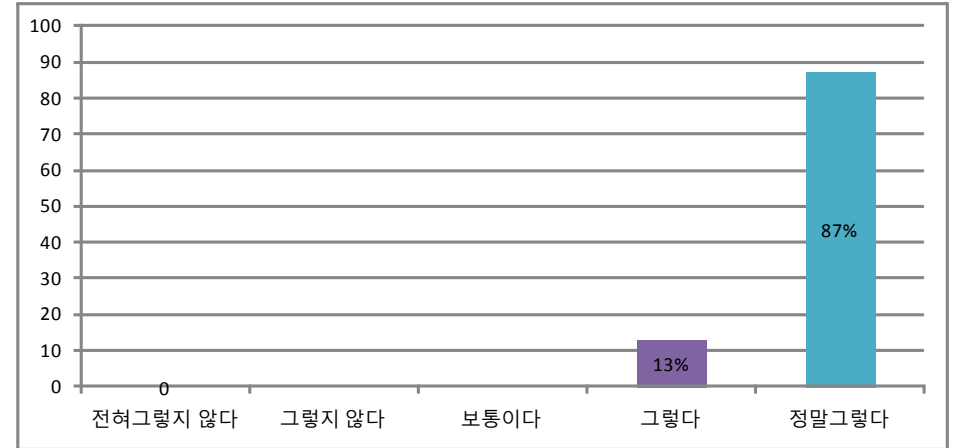
### 라. 보유질환 현황



● 전체 응답자의 대부분이 2개 이상의 중복질환을 보유하고 있으며, 그 중 고혈압 79.0%, 골관절질환 46.0%, 당뇨 29.0% 순으로 많음.

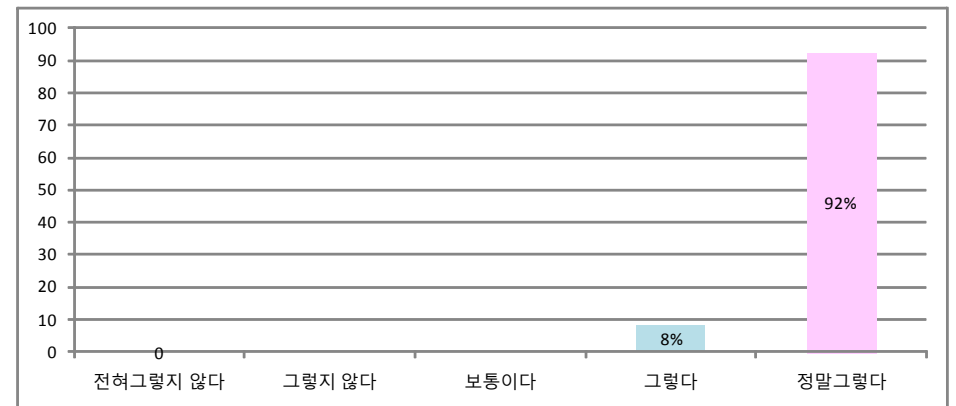
## 2. 서비스 평가

### 가. 대상자 문제점과 질병에 대한 적절한 설명



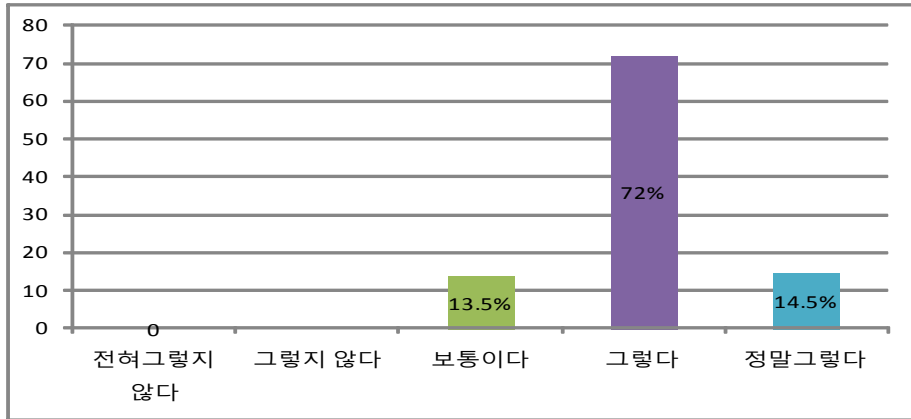
● 대상자의 문제점 및 질환에 대한 설명을 잘하였는지에 대해 '정말 그렇다' 87%, '그렇다' 13.0%로 긍정적인 응답이 100%임.

### 나. 기본적인 건강상태 측정



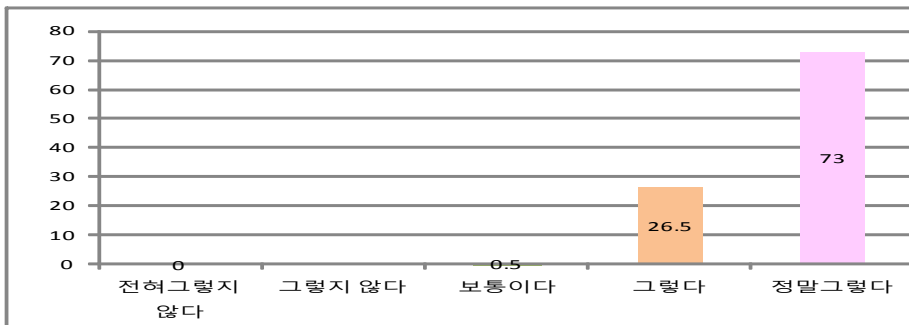
● 방문시 기본적인 건강상태를 측정했는지에 대한 물음에는 92.0%가 ‘정말 그렇다’ , 8.0%가 ‘그렇다’ 로 긍정적인 응답이 100%임.

#### 다. 미해결문제의 타기관 연계



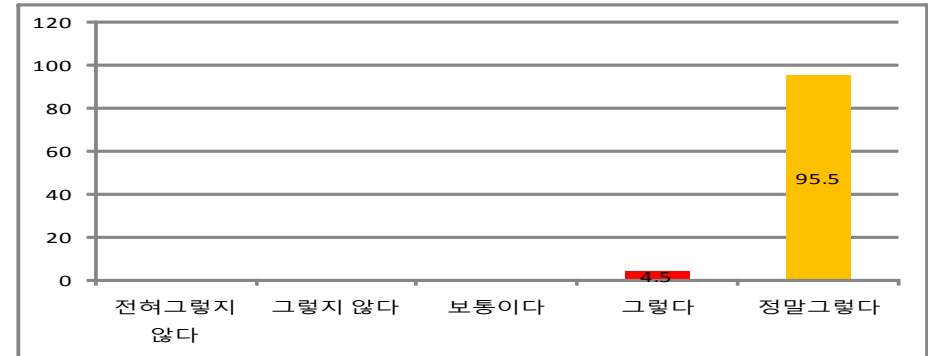
● 타기관에 연계했는지에 대한 물음에 72.0%가 ‘그렇다’ , 14.5%가 ‘정말 그렇다’ 로 답해 긍정적인 응답이 86.5%임.

#### 라. 방문인력에게 도움 요청



● 문제 발생시 방문인력에게 도움을 요청할 것인지에 대한 질문에는 73.0%가 ‘정말 그렇다’ , 26.5%가 ‘그렇다’ 로 긍정적인 응답이 99.5%임.

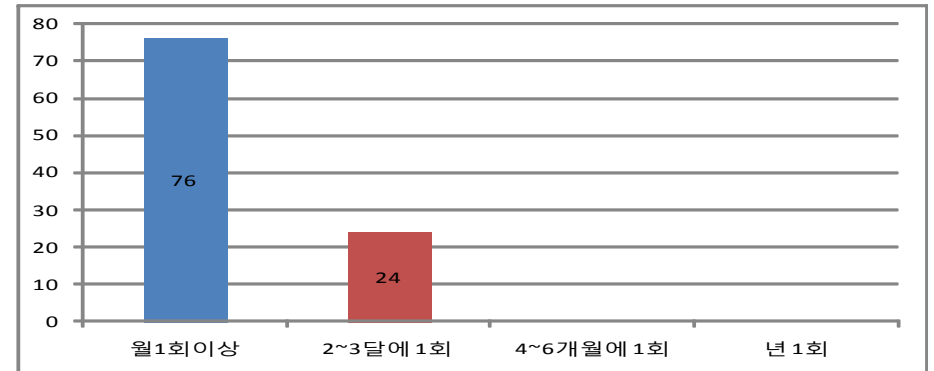
#### 마. 서비스 만족도



● 전체적인 만족도는 95.5%로 높음.

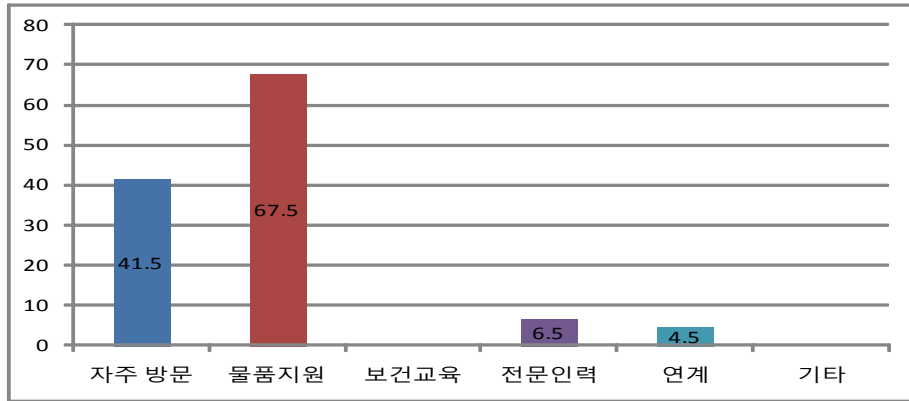
### 3. 바라는 점

#### 가. 방문인력의 희망 방문주기



● 방문주기는 월1회 이상이 76.0%, 2~3개월에 1번이 24.0%로 잦은 방문을 원함.

## 나. 건의사항



- 건의사항으로는 물품지원이 67.5%로 가장 높았으며, 자주 방문하길 원한다는 응답이 41.5%임

## 다. 기타의견

- 기타의견은 총 4건으로 마데카솔이나 대일밴드 지원을 원하며 영양제로는 센트룸으로 지원해 주었으면 좋겠다는 의견과 구충제 지원 및 다양한 종류의 파스가 제공되었으면 좋겠다는 의견 등으로 나타남. 끝.