

문서번호	건강증진과-11 47
결재일자	2016.1.29.
공개여부	대시민공개
보도여부	

주무관	질환예방팀장	건강증진과장	보건소장	
장호익	승지순	김영희	01/29 이인영	
협 조				

2015년 진료사업 평가서

2016.1.29.

강 북 구

목 차

I. 평가개요	-----	1
II. 평가결과	-----	2
1. 사업별 추진실적	-----	2
2. 인력구성	-----	2
3. 예산집행	-----	3
4. 만족도 평가	-----	3
5. 평가(총평)	-----	7
III. 평가에 근거한 개선방향	-----	8
1. 잘되고 있는 점	-----	8
2. 문제점	-----	8
3. 개선방안 및 향후계획	-----	9
별첨1. 1차진료사업 평가지표	-----	10
별첨2. 한방진료센터 평가지표	-----	11

2015년 진료 사업 평가

2014년 진료사업을 평가 분석하여 문제점 및 미흡한 부분은 보완, 개선하여 2015년 사업추진에 반영함으로써 사업의 질을 높이고자 함.

I 평가 개요

1. 평가기간 : 2015. 1. 1 ~ 2015. 12. 31
2. 평가대상
 - 가. 1차 진료사업
 - 나. 한방진료사업
 - 다. 물리치료실 운영
3. 평가방법
 - 가. 추진실적
 - 나. 평가지표
 - 다. 만족도 조사
4. 평가내용
 - 가. 구조평가
 - 인력구조
 - 예산집행
 - 나. 과정평가
 - 사업내용 및 과정분석
 - 사업홍보
 - 다. 결과평가
 - 사업목표 달성도
 - 만족도
5. 평가에 근거한 개선방향

II 평가 결과

1. 사업별 추진실적

(2015. 1.1 ~ 2015. 12. 31)

사업명	세부내용		산출목표	추진실적	비율(%)
1차 진료	1차 진료 및 상담	계	45,600명	44,932명	98.5%
		보건소	38,600명	38,624명	100.1%
		분소	7,000명	6,308명	90.1%
	만성질환상담		10,000명	20,714명	207%
한방진료실	한방진료 및 시술, 투약		5,400명	5,816명	108%
	금연침 시술		100명	1,179회	1,180%
물리 치료	물리치료제공건수		3,000명	3,080명	103%
	방문물리치료		200명	2,12명	106%
만족도 조사			연1회	1회	100%

2. 인력 구성

- 보건소 1차 진료실 : 의사 2명, 간호사 1명, 대사증후군 직원8명
- 분소 1차 진료실 : 의사 1명, 간호사 1명
- 한방진료실 : 의사 1명, 간호사 1명
- 보건소 물리치료실 : 물리치료사 1명

연번	직위 및 담당	업무 내용
1	과장	사업 총괄
2	담당팀장	사업 지도
3	진료실 담당의사	진료 및 상담
4	분소 진료의사	진료 및 상담
5	한방 진료 의사	한방진료 및 상담
6	만성질환관리사업 담당자	사업계획 및 평가, 등록환자 DB관리 및 실적관리 총괄
7	1차 진료실 담당자(간호사)	1차 진료실 내소 환자 접수 및 만성질환자 등록 및 상담
8	분소 진료실 담당자(간호사)	분소 진료실 내소 환자 접수 및 만성질환자 등록 및 상담
9	물리치료실 담당자(물리치료사)	물리치료 및 물리치료실 관리, 방문물리치료
10	한방 진료 담당자(간호사)	한방진료실 내소 환자 접수 및 상담, 한방진료실 관리
11	만성질환관리 간호사	만성질환자 등록 및 상담, 대사증후군 관리
12	대사증후군 담당자 (간호사, 운동처방사, 영양사)	1차 진료실 내소 환자 접수 및 상담

3. 예산 집행

(단위 : 원)

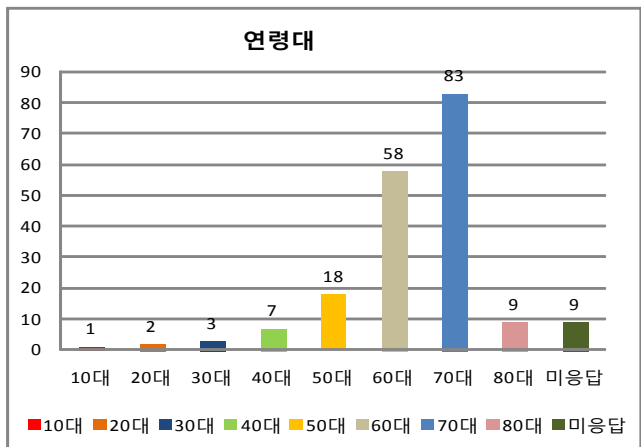
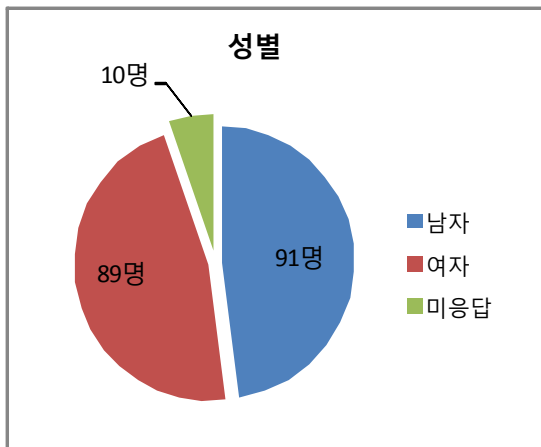
목별	예산액	집행액	잔액	진도(%)	
15년도 예산	52,130,000	52,118,800	11,200	99.99	
1차진료사업	사무관리비	2,280,000	2,280,000	0	100
	공공운영비	440,000	440,000	0	100
	의료 및 구료비	37,260,000	37,260,000	0	100
	자산 및 물품취득비	12,150,000	12,138,800	11,200	99

4. 만족도 평가

- 조사일시 : 2015. 12. 1 ~ 2015. 12. 31
- 조사대상 : 내과 진료실 이용자 190명
- 조사방법 : 직접 설문조사

가. 조사자 성별 및 연령

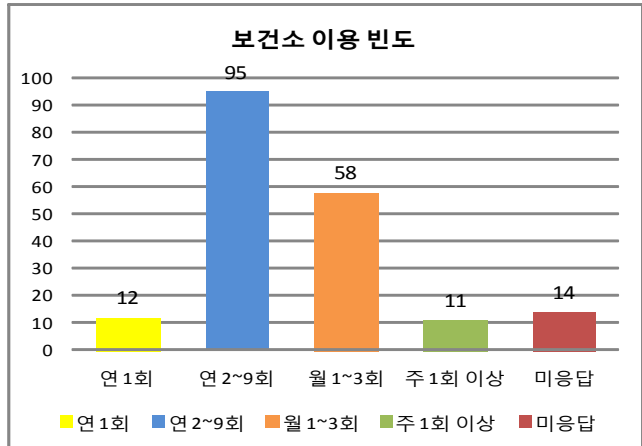
- 설문대상자 190명 중 남자가 91명(47.8%), 여자는 89명(46.8%), 성별 무응답자 10명(5.2%)의 분포를 나타냄
- 설문대상자 190명 중 70대가 43.68%로 가장 많았으며, 80대 이상 고령층에서는 시력 및 청력저하, 문맹 등의 문제로 응답이 잘 되지 않아 개별 직접 설문함.



연령	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대	80대	무응답	계
연령별 분포 (명)	1	2	3	7	18	58	83	9	9	190
비율(%)	0.53	1.05	1.58	3.68	9.47	30.53	43.68	4.74	4.74	100

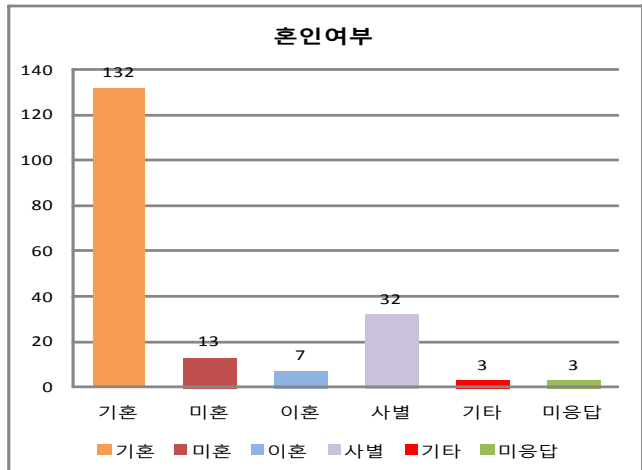
나. 보건소 이용빈도

빈도	인원수	비율(%)
연 1회	12	6.32
연2~9회	95	50.0
월1회~3회	58	30.5
주1회 이상	11	5.79
미응답자	14	7.37
계	176	100



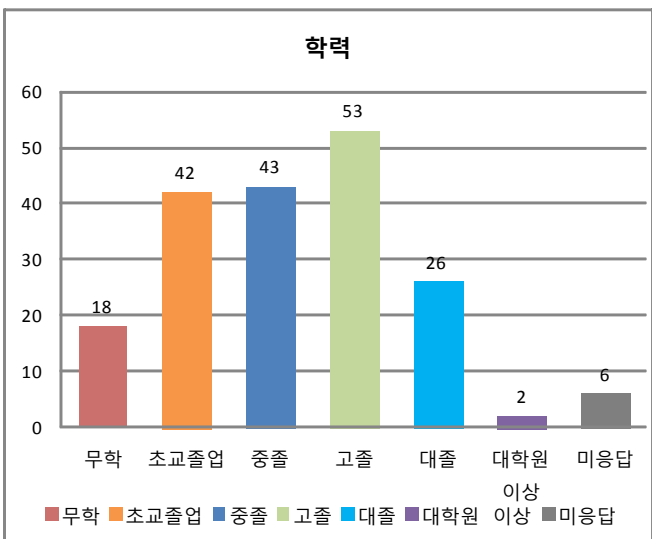
다. 대상자 혼인여부

빈도	인원수	비율(%)
기혼	133	70.0
미혼	13	6.32
이혼	7	3.68
사별	32	16.84
기타	3	1.58
미응답자	3	1.58
계	190	100



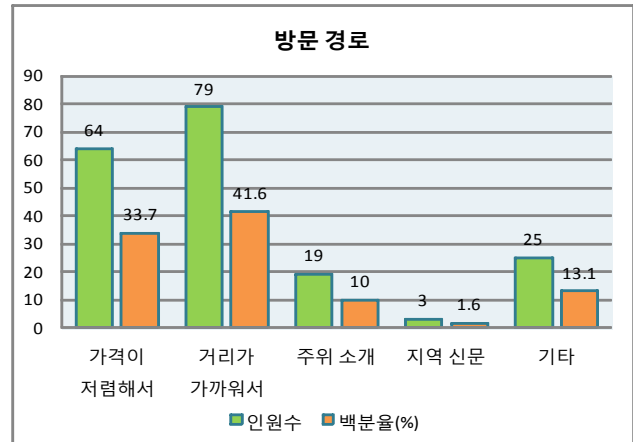
라. 설문 대상자 학력

학력	인원수	비율(%)
무학	18	9.47
초교졸업	42	22.11
중학교졸업	43	22.63
고등학교졸업	53	27.9
(전문)대학졸업	26	13.68
대학원이상	2	1.05
무응답	6	3.16
계	190	100



마. 방문경로

방문경로	인원수	비율(%)
진료비 저렴	64	33.7
가까워서	79	41.6
주위소개	19	10.0
지역신문	3	27.9
기 타	25	3.16
계	잘못된 계산식	잘못된 계산식



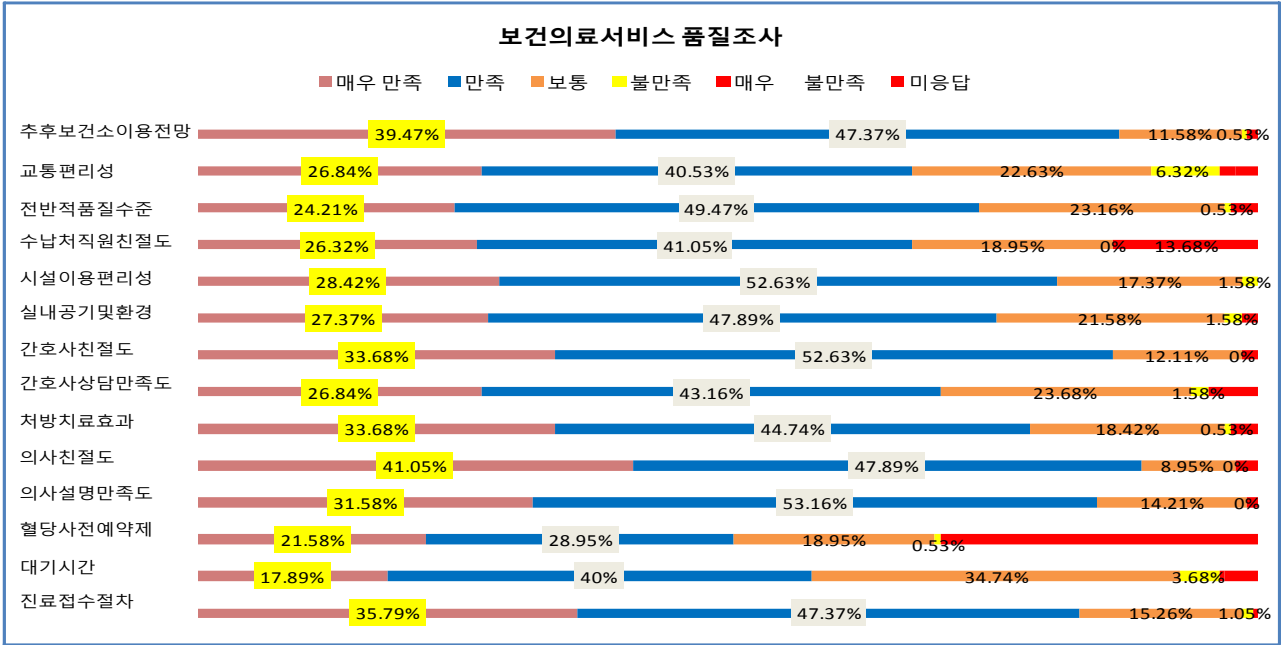
바. 보건의료서비스 품질조사

- 진료접수의 절차는 매우 만족 35.79%, 만족 43.37%로 79.16%가 만족하였음.
- 진료 대기 시간에 대해서는 매우 만족이 17.89%, 만족 40%로 57.89%가 만족한다고 응답, 보통이 34.79%, 불만족이 3.68%, 매우 불만족이 0.53%로 나타남.
- 의사가 질병에 대해 설명해 주는 것에 대한 것을 묻는 질문에 대해서는 매우 만족이 31.58%, 만족 53.16%로 84.74%가 만족한다고 응답함.
- 의사의 친절도에 대해서는 매우 만족이 41.05%, 만족 47.89%로 88.94%가 만족하였음.
- 보건소 처방약품의 치료효과를 묻는 질문에 대해서는 매우만족이 33.68%, 만족 44.74%로 78.42%가 만족하였음.
- 간호사가 전문적인 지식을 가지고 상담을 해주는지를 묻는 질문에 대해서는 매우 만족이 26.84%, 만족 43.16%로 70%가 만족하였음.
- 간호사의 친절도에 대해서는 매우 만족이 33.68%, 만족 52.63%로 86.31%가 만족
- 보건소 실내공기 및 시설환경 등을 묻는 질문에 대해서는 매우 만족이 27.37%, 만족 47.89%로 75.26%가 만족 하였음.
- 보건소 시설이용의 편리성을 묻는 질문에 대해서는 매우 만족이 28.42%, 만족이 52.63%로 81.05%가 만족하였음.
- 보건소의 전반적인 품질수준을 묻는 질문에 대해서는 매우 만족이 24.21%, 만족 49.47%로 73.68%가 만족하였음.
- 보건소 이용시 교통의 편리성을 묻는 질문에 대해서는 매우 만족이 26.84%, 만족 40.53%로 67.37%가 만족하였음.
- 위 설문 항목을 분석하여 본 결과 각 질문 항목에 대해서 평균 70.01%가 만족하는 것으로 나타남.
- 작년과 마찬가지로 불만족의 주요인으로 대기시간으로 4.21%가 불만족으로 응답하였고, 교통의 편리성에서 7.9%이 불만족으로 응답함.
- 작년에 비해 대기시간에 대한 불만족은 3.98% 감소하였고, 교통 편리성에 대한 불만족은

작년 5.26%에서 올해 7.9%로 2.64% 증가함.

- 추후 보건소를 계속 이용 할 것인지에 대한 이용 전망을 묻는 질문에 대해서는 매우 만족이 39.47%, 만족 47.37%로 86.84%가 만족하였음.

문항	매우만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	미응답	합계
1. 보건소 진료 접수 절차는 간편하십니까?	68	90	29	2	0	1	190
	35.79%	47.37%	15.26%	1.05%	-	0.53%	100%
2. 접수 후 진료 시까지 대기 시간은 적당하십니까?	34	76	66	7	1	6	190
	17.89%	40%	34.74%	3.68%	0.53%	3.16%	100%
3. 혈당 사전 예약제에 대하여 만족하십니까? (당뇨환자의 경우 혈당검사 후 진료 보는 방법)	41	55	36	1	0	57	190
	21.58%	28.95%	18.95%	0.53%	-	30%	100%
4. 보건소 의사는 귀하의 질병에 대하여 알기 쉽게 설명해 주었습니까?	60	101	27	0	0	2	190
	31.58%	53.16%	14.21%	-	-	1.05%	100%
5. 보건소 의사는 친절하십니까?	78	91	17	0	1	3	190
	41.05%	47.89%	8.95%	-	0.53%	1.58%	100%
6. 보건소의 치료나 처방은 효과가 있었습니까?	64	85	35	1	0	5	190
	33.68%	44.74%	18.42%	0.53%	-	2.63%	100%
7. 보건소 간호사는 전문적인 지식을 가지고 상담해 주었습니까?	51	82	45	3	0	9	190
	26.84%	43.16%	23.68%	1.58%	-	4.74%	100%
8. 보건소 간호사는 친절하십니까?	64	100	23	0	0	3	190
	33.68%	52.63%	12.11%	-	-	1.58%	100%
9. 보건소의 실내공기 및 환경은 전반적으로 쾌적하십니까?	52	91	41	3	1	2	190
	27.37%	47.89%	21.58%	1.58%	0.53%	1.05%	100%
10. 보건소의 시설은 이용하기에 편리하십니까?	54	100	33	3	0	0	190
	28.42%	52.63%	17.37%	1.58%	-	-	100%
11. 수납처 직원은 친절하십니까?	50	78	36	0	0	26	190
	26.32%	41.05%	18.95%	-	-	13.68%	100%
12. 보건소의 전반적인 품질수준은 어떻다고 생각하십니까?	46	94	44	1	2	3	190
	24.21%	49.47%	23.16%	0.53%	1.05%	1.58%	100%
13. 보건소 이용에 따른 교통은 편리하였습니까?	51	77	43	12	3	4	190
	26.84%	40.53%	22.63%	6.32%	1.58%	2.11%	100%
14. 앞으로 보건소 진료 서비스를 계속 이용하시겠습니까?	75	90	22	1	0	2	190
	39.47%	47.37%	11.58%	0.53%	-	1.05%	100%



5. 평가 (총평)

■ 1차 진료사업은 진료실과 한방진료실, 물리치료실 이용자를 대상으로 사업을 전개하고 분석하였으며, 평가내용으로는 목표대비 실적달성도와 1층 이용자를 대상으로 실시한 보건소 품질만족도 조사를 분석하여 평가하였음

■ 1차 진료실은 목표 45,600명 대비 44,928명으로 99.0% 달성하였으며, 물리치료는 3,000명 목표 대비 3,020명으로 101% 달성함.

■ 총 진료실 이용 연인원 44,928명에 대한 연령별 이용현황은 0~19세 132명(0.29%), 20~29세 303명(0.67%), 30~59세 7,688명(17.11%), 60~64세 4,168명(9.28%), 65세 이상은 32,637명(72.64%)으로 다른 해와 마찬가지로 노년층 이용률이 매우 높으며 전년도(72.05%) 대비 65세 이상 진료율 0.59% 증가함.

■ 총 진료실 이용 연인원 44,932명에 대해 고혈압 14,681명(32.68%), 당뇨병 3,700명(8.0%), 고지혈증 3,512명(8.0%), 관절염 1,431명(3.0%), 기타 21,604명(48%) 으로 만성질환을 가지고 있는 지역주민이 진료실을 많이 이용하고 있으며 전년에 비해 고혈압은 10.82%감소, 당뇨병은 2.83%감소, 고지혈증은 2.5% 감소, 관절염은 0.58%감소, 기타 질환으로 진료 내소 민원이 7,482명(16.41%) 증가하였음

■ 진료실 이용인원 중 급성 비인두염(감기)으로 치료받은 인원은 총 4,120명으로 이는 연인원 44,928명 중 9.0%로 나타남.

Ⅲ 평가에 근거한 개선방향

1. 잘 되고 있는 점

- 당뇨병자의 혈당검사 사전예약으로 식전, 식후 검사 후 진료를 볼 수 있게 하여 환자 대기 시간 감소 및 편의성 제공.
- 임상병리실의 조기검진 실시(오전 8시부터)로 당뇨병자의 편의성을 높임.
- 혈압계와 체중계를 진료실에 비치하여 보건소 이용하는 모든 민원인들이 자유롭게 혈압과 체중을 측정하고 궁금한 것을 문의 할 수 있게 함으로써 만성질환에 대해 스스로 관리하고 조기 발견을 가능하게 함.
- 개인당 건강관리수첩을 배부하여 평소에도 자신의 혈압 및 혈당의 변화에 관심을 가지고 기록하도록 함으로써 자기관리 능력을 강화하고 건강의식 및 행위의 변화를 가져오게 함으로써 스스로 건강한 생활을 하도록 유도함.
- 만성질환관리등록 및 상담을 통하여 건강생활습관에 대한 동기를 부여하고 만성질환에 대한 리플릿 제공으로 질병에 대하여 지식을 제공함.
- 만성질환환자 중 투약일이 경과되면 미투약 알리미 문자서비스 제공으로 지속적인 투약 관리 및 독려
- 대사증후군 전문관리센터와 연계된 간호사, 영양사, 운동 처방사, 의사 상담 등 원스톱 건강상담서비스 제공으로 치료와 예방의 질 높은 서비스를 제공함.
- 물리치료 방법 및 과정을 설명하여 대상자의 불안감을 해소하고 자가관리 운동법을 설명하여 집에서 실천할 수 있도록 유도함.
- 분소 진료실 이용으로 미아동 일대 주민들의 의료 접근성을 용이하게 됨.
- 순서대기표를 타이머에 따라 일정한 시간에 작동되게 하여 민원인들의 혼란을 감소시키고 이른 시간부터 대기하는 일이 없도록 함.

2. 문제점

- 진료실이 1층 정면에 위치해 있어 골밀도실이나 민원실, 결핵실의 민원인도 번호표에 따라 대기하는 경우가 있어 불필요한 민원이 발생함.
- 보건복지부에서 전국공통으로 운영하는 진료프로그램인 PHIS(공공통합정보시스템)의 잦은 문제 발생으로 진료가 지연되어 민원이 발생함.
- 총 진료실 이용 44,928명 중 만 65세 이상 노령인구가 차지하는 비율은 32,637명(72.64%)으로 노년층 이용률이 매우 높음.

3. 개선방안 및 향후계획

- 적절한 인력배치로 환자와의 건강상담 및 보건교육 등에 보다 많은 시간을 배정 하여 질 높은 의료서비스 제공으로 환자의 만족도 제고
- 1차 진료 환자를 위한 자조교실 및 열린보건소 홍보와 보건교육실시
- 검사결과 상담 및 만성질환자 이외 기타질환 진료는 오후에 방문하도록 안내
- 프로그램 안정화와 전산장애 예방으로 진료업무를 원활하게 실시.
- 진료대기시간 지연에 대한 불만을 해소하기 위해 진료 예약제의 지속적인 홍보
- 현재 수유동에서 운영 중인 한방진료센터를 보건소에 추가로 설치 운영
- 만성질환자의 효과적인 관리를 위해 대사증후군 전문관리센터와 진료실을 함께 운영하는 새로운 시스템 도입

1차 진료사업 평가지표

평가 단계	평 가 지 표	평 가 요 소		평 가 세 부 항 목		평가 결과	
	합 계					100	95
구조 (20)	사업수행을 위한 자원 확보	20	인력확보율	10	1)전담인력확보 2)전담인력미확보	10 5	10
			예산확보율	10	1)요구예산 100% 편성 2)요구예산 80% 편성 3)요구예산 60% 편성	10 7 5	10
과정 (60)	운영 기획	30	사전조사실시 장애요인분석 목표의계수화	10	1)3가지요소 모두 적용 2)2가지요소만 적용 3)1가지요소만 적용	10 7 5	10
			대상자 선정 적절성	10	1)3가지요소 모두 적용 2)2가지요소만 적용 3)1가지요소만 적용	10 7 5	10
			평가 지표	10	1)평가지표 설정 2)평가지표 미설정	10 5	10
	운영 과정	30	진료실 이용인원	10	1) 90% 이상 달성 2) 70-89% 달성 3) 70% 미만 달성	10 7 5	10
			물리치료 이용인원	10	1) 90% 이상 달성 2) 70-89% 달성 3) 70% 미만 달성	10 7 5	10
		자체 평가	10	1) 년2회 실시 2) 년1회 실시	10 5	5	
결과 (20)	만족도	20	만족도 조사 실시	10	1) 만족도 조사 실시 2) 만족도 조사 미실시	10 5	10
			만족율	10	1) 만족도 80% 이상 2) 만족도 60-79% 3) 만족도 60% 미만	10 7 5	10

한방진료센터 평가지표

평가 단계	평가지표	평가요소		평가세부항목	평가 결과	
	합 계				100	80
구조 (20)	사업수행을 위한 자원 확보	20	인력확보율	10 1)전담인력확보 2)전담인력미확보	10 5	10
			예산확보율	10 1)요구예산 100% 편성 2)요구예산 80% 편성 3)요구예산 60% 편성	10 7 5	10
과정 (60)	운영 기획	30	목표설정 적절성	10 사전조사실시 장애요인분석 목표의계수화	10 7 5	10
			대상자 선정 적절성	10 대상자 선정의 적절성 대상자 선정방법의 적절성 대상자관리의 적절성	10 7 5	10
			평가 지표	10 평가지표 유무	10 5	10
	운영 과정	20	목표 달성율	10 한방진료센터 이용인원	10 7 5	10
			금연침 시술 인원	10 1) 90% 이상 달성 2) 70-89% 달성 3) 70% 미만 달성	10 7 5	5
		자체평가	10	10 자체 평가실시	10 5	5
결과 (20)	만족도	20	만족도 조사 실시	10 1) 만족도 조사 실시 2) 만족도 조사 미실시	10 5	5
			만족 율	10 1) 만족도 80% 이상 2) 만족도 50-79% 3) 만족도 미실시	10 7 5	5

