

13. 성동구 보건소 만족도 결과

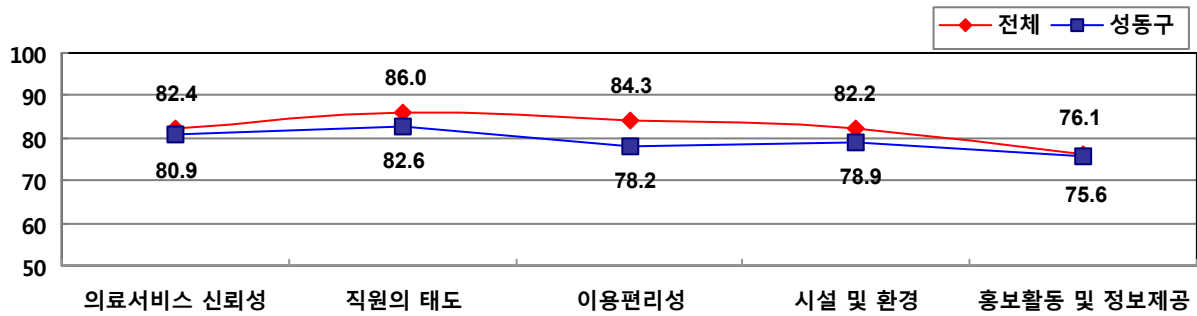
- ☉ 성동구 보건소는 직원의 태도 차원의 만족도가 82.6점으로 높고, 홍보활동 및 정보제공 차원 (75.6점)의 만족도는 낮은 수준임

성동구 보건소 만족도 및 중요도 조사결과

차원	차원 중요도 (%)	차원만족도 지수(점)	비중	차원 품질지수 (점)	항 목	항목 중요도 (%)	항목만족도 지수(점)
의료 서비스 신뢰성	40.3	80.9	50%	80.7	치료 및 처방 효과	28.7	81.5
					의사 및 간호사의 전문성	27.0	79.5
					진료시간의 적절성	12.7	84.0
					의료기기 및 장비 구비정도	14.6	77.0
					환자에 대한 안전성	17.0	82.0
			50%	의료서비스 신뢰성 차원의 전반적인 만족도		81.0	
직원의 태도	15.6	82.6	50%	82.7	의사 및 간호사의 친절성	23.0	82.5
					일반직원의 친절성	12.7	82.3
					의사와 간호사의 환자에 대한 답변태도	23.5	82.0
					일반직원의 환자에 대한 성실한 답변태도	13.6	83.3
					환자에 대한 배려심	18.3	83.0
			직원의 복장 및 용모단정성	8.9	83.8		
50%	직원의 태도 차원의 전반적인 만족도		82.5				
이용 편리성	16.6	78.2	50%	79.8	이용절차의 편리성	29.2	86.8
					보건소 운영시간의 준수성	12.4	86.3
					대기시간의 적정성	14.5	83.8
					대중교통 이용한 접근 편리성	18.1	70.8
					안내체계 구비정도	11.5	65.5
			어린이, 노약자, 장애인 등 취약계층을 고려한 시설설계	14.3	79.3		
50%	이용 편리성 차원의 전반적인 만족도		76.5				
시설 및 환경	12.9	78.9	50%	79.9	화장실, 대기실 등 청결성	17.2	80.0
					화장실, 대기실, 주차장 등 시설 충분성	18.6	76.3
					진료·검진도구 및 진료실 청결성	28.3	82.1
					보건소 내외부의 안내표지 등 안내체계 구비정도	13.4	82.8
					장애인 시설 보유 정도	11.2	79.0
			안전관리 대비용 시설 설치	11.3	77.8		
50%	시설 및 환경 차원의 전반적인 만족도		78.0				
홍보활동 및 정보제공	14.6	75.6	50%	75.7	지역사회 보건이료를 위한 홍보 활동	23.2	73.8
					보건 관련 교육 및 홍보 활동 정도	15.2	74.8
					소외 및 취약계층을 위한 의료홍보 활동	20.1	76.5
					의료 관련 정보제공 활동	13.3	76.5
					예방접종 관련 정보제공 활동	18.5	79.5
			의약품 관련 정보제공 활동	9.7	72.3		
50%	홍보활동 및 정보제공 차원의 전반적인 만족도		75.5				
종합 만족도 지수					79.7		

📍 GAP analysis 결과, 대체로 전체 평균 대비 우수한 것으로 나타났으며, 특히, '시설 및 환경' 차원의 만족도가 전체 평균 대비 크게 높았음

▣ GAP analysis(전체 평균 대비)

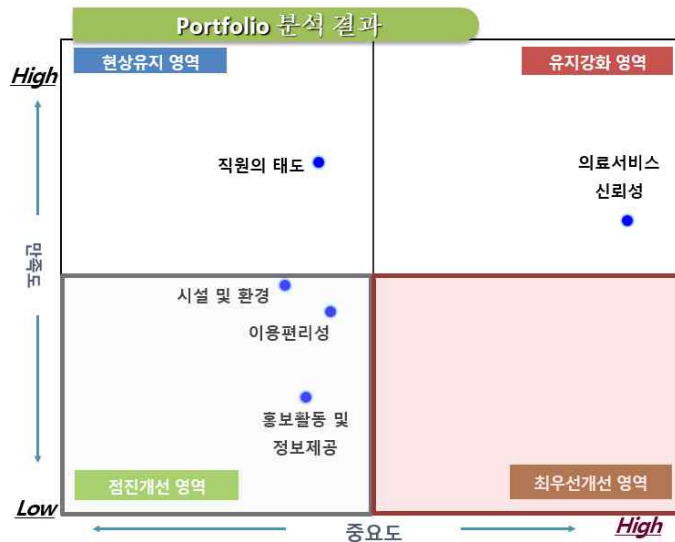


GAP	-1.5	-3.4	-6.1	-3.3	-0.5
-----	------	------	------	------	------

※ Gap = 성동구 보건소 만족도 - 전체 만족도

📍 Portfolio 점진개선 영역 ➔ '홍보활동 및 정보제공', '이용편리성', '시설 및 환경' 차원
 현상유지 영역 ➔ '직원의 태도' 차원

▣ 차원별 Portfolio 분석



- ① 의료서비스 신뢰성 ④ 시설 및 환경
- ② 직원의 태도 ⑤ 홍보활동 및 정보제공
- ③ 이용편리성

※ 만족도와 중요도 축 값은 각 차원의 만족도와 중요도 평균값임