

번호 10-3

제 목	국문	지역사회정신보건센터 이용자 만족도				
	영문	Client's Satisfaction with Community Mental Health Center				
저 자 및 소 속	국문	유원섭, 신영전 한양대학교 의과대학 예방의학교실				
	영문	Weon-Seob Yoo, Young-Jeon Shin Dept. Preventive Medicine, Hanyang Univ, Seoul, Korea				
분 야	보건관리 (○) 역 학 () 환 경 ()	발 표 자	일반회원 () 진 공 의 (○)	발표 형식	구 연 (○) 포스터 ()	
진행 상황	연구완료(), 연구중(○) → 완료 예정 시기 : 2000 년 12 월					

1. 연구 목적

1995년 서울시를 시작으로 1996년부터는 경기도, 1998년부터 전국에서 중앙정부가 지원하는 지역사회정신보건서비스를 시범운영하고 있다. 지역사회정신보건사업이 뿌리를 내리기 위해서는 지역사회정신보건사업이 중점관리대상으로 선정하고 있는 만성정신질환자의 지속적인 지역사회 내 정신보건서비스 이용이 무엇보다 중요하며 이를 위한 전략마련이 필수적이다.

지역사회정신보건서비스 이용자의 지속적인 이용을 위해 우리나라보다 먼저 지역사회정신보건사업을 시행하고 있는 나라들에서는 이미 일상적으로 이용자 만족도 조사를 실시하고 있다. 이를 통해 서비스 질을 모니터링하고 기존 서비스를 개선하고 서비스 계획시 이용자 의견을 반영함으로써 지속적인 서비스 이용을 위한 전략 및 개선안을 마련하고 있다.

우리나라에서는 지역사회정신보건서비스 제공기관에 대한 만족도 조사가 거의 이루어진 바 없으며 일부 정신보건서비스 제공기관에서 타당도 및 신뢰도가 검증되지 않은 자체적으로 개발한 조사도구를 실시하고 있을 뿐만 아니라 서비스 제공자가 조사를 하고 있어 조사결과에 대하여도 문제가 제기되고 있다.

이 연구는 정신보건센터를 이용하고 있는 만성정신질환자의 정신보건센터에 대한 만족도를 조사하고 정신보건센터의 지속적인 서비스 질 모니터링을 위한 기초자료를 확보한다. 조사된 만족도 결과를 기초로 서비스 질 개선안을 제시한다.

2. 연구 방법

보건복지부가 지원하고 있는 지역사회정신보건센터 중 2000년 현재 3년차 이상 지역인 2개소를 선정하여 센터의 서비스를 6개월 이상 이용한 만성정신질환자를 대상으로 정신보건센터에 대한 만족도 조사를 실시한다.

선행 문헌에 대한 고찰을 통해 정신보건센터 이용자 만족도 측정 영역을 조사하고 기존에 정신보건센터 이용자 만족도 조사에 사용된 만족도 측정도구와 조사대상 정신보건센터의 특성을 참고로하고 관련 전문가의 자문을 통해 만족도 조사 설문도구를 개발한다. 설문도구의 타당도와 신뢰도를 검증하고 설문도구를 보완한 후 직접대면 설문조사를 통해 만족도 조사를 실시한다.