

발 간 등 록 번 호

2015-중앙응급-017

2015년 대국민 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사 결과보고서

2015. 12.

 현대리서치연구소

이 보고서는 보건복지부에서 주관하는 응급의료기금에 의해 수행된 것이며, 이 보고서에 수록된 내용은 연구자 개인적인 의견으로 보건복지부의 공식견해가 아님을 밝혀드립니다.



CONTENTS

2015년 대국민 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사

제 1 장. 조사 개요

I. 조사 배경 및 목적	1
II. 조사 설계	2
III. 주요 조사 항목	3
IV. 응답자 특성	4
V. 조사결과 산출방식	7

제 2 장. 조사 결과 요약

I. 결과 요약	11
II. 결론	20

제 3 장. 조사 결과 분석

I. 응급의료서비스	
1. 전반적 신뢰도	26
II. 심폐소생술	
1. 심폐소생술 인지도	30
2. 심폐소생술 시행 불가능 이유	32
3. 심폐소생술 시행 경험	34
4. 심폐소생술 교육 경험	36
5. 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험	38
6. 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 기관	40
III. 구급차 서비스	
1. 구급차 서비스 신뢰도	44
2. 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용경험	46
3. 이용 구급차 서비스 만족도	48
4. 이용 구급차 서비스에 대한 불만족 이유	53
5. 최근 이용 구급차 서비스 재이용 의향	56
6. 최근 이용 구급차 서비스 추천의향	58



2015년 대국민 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사

CONTENTS

IV. 응급실 서비스

1. 응급실 신뢰도	62
2. 최근 1년 이내 응급실 서비스 이용 경험	65
3. 가장 최근 이용한 응급의료기관 유형	67
4. 응급실 이용형태	68
5. 최근 1년 이내 응급실 서비스 이용 이유	70
6. 응급실 서비스 전반적 만족도	72
7. 응급실 서비스 세부항목별 만족도	74
7-1. 환자안내/접수/수납 등 행정절차	77
7-2. 진료 대기시간	79
7-3. 입원 또는 수술까지의 대기시간	81
7-4. 검사까지의 대기시간	83
7-5. 의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명	85
7-6. 적절한 응급진료 및 처치	87
7-7. 의료인(의사,간호사)의 친절도	89
7-8. 응급의료서비스 대비 응급의료 비용	91
7-9. 대기실, 침상 등 응급실 환경	93
7-10. 응급실 만족도: 항목별 강약점(포트폴리오) 분석	95
8. 최근 이용 응급실 재방문 의향	96
9. 최근 이용 응급실 추천의향	99

V. 응급의료제도

1. 응급의료기관 분류제 인지도	104
2. 응급의료관리료 제도 인지도	106
3. 응급의료비용 대불제도 인지도	108
4. 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도	110
5. 응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항	112

[별첨] 설문지

제1장. 조사 개요

- I. 조사 배경 및 목적
- II. 조사 설계
- III. 주요 조사 항목
- IV. 응답자 특성
- V. 조사결과 산출방식



1. 조사 배경 및 목적

- 국립중앙의료원 중앙응급의료센터는 2006년부터 응급의료 서비스에 대한 대국민의 인식 및 만족도 조사를 실시하고 있음
- 응급의료서비스에 대한 일반 국민의 인식 및 이용 행태, 만족수준, 요구사항을 객관적으로 파악하여 응급의료서비스의 질적 수준 향상 및 이용자의 욕구충족을 위한 정책 방향 수립을 위한 기초자료로 활용하고 있음





II. 조사 설계

조사대상	<ul style="list-style-type: none"> ● 전국 만 20세 ~ 80세 성인남녀
표본수	<ul style="list-style-type: none"> ● 유효표본 5,000명
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> ● 유·무선 임의전화 걸기(RDD) 방식 및 구조화된 설문지와 컴퓨터를 이용한 전화조사(CATI: Computer Aided Telephone Interview) ● 유선 70%, 무선 30%¹⁾
분석방법	<ul style="list-style-type: none"> ● 2013년 조사부터 조사대상자 상한연령을 80세까지로 조정함으로써 고연령 대상자가 매우 증가함. 따라서 이전 조사와의 비교분석을 위하여 실제 조사에서는 70세까지로 조사대상자 수 비율을 설계하고 사후가중치를 적용하여 노령층이 과표집되는 것을 보완함 ● 분석은 지역별, 성별, 연령별 인구 구성비에 따라 사후가중치 적용
표본오차	<ul style="list-style-type: none"> ● 95% 신뢰수준에서 ± 1.39% point
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> ● 2015년 12월 7일 ~ 2015년 12월 23일 (17일간)
조사기관	<ul style="list-style-type: none"> ● (주) 현대리서치연구소

1) 무선 응답자의 대다수가 대도시에 편중되어있기 때문에 유선 50%+무선 50%로 조사를 진행할 경우, 응답자 특성에 편향이 생길 가능성이 있음. 따라서 조사 시 지역 편중을 막기 위하여 유무선 비율을 70:30으로 조정함



III. 주요 조사 항목

I. 응급의료 전반적 신뢰도	2015년	2014년	2013년
· 응급의료 서비스 전반적 신뢰도	◎	○	○
II. 심폐소생술 인식 및 경험	2015년	2014년	2013년
· 심폐소생술 인지도	◎	○	○
· 심폐소생술 시행 가능 여부 및 시행 경험	◎	-	-
· 심폐소생술 교육 경험 및 횟수	◎	○	○
· 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험/횟수/교육기관	◎	○	○
III. 병원 전 단계의 구급서비스 등 이용행태 및 만족도	2015년	2014년	2013년
· 구급차 서비스 신뢰도	◎	○	○
· 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험	◎	○	○
· 최근 이용 구급차 서비스 전반적 만족도	◎	○	○
· 최근 이용 구급차 서비스 불만족 이유	◎	○	○
· 최근 이용 구급차 서비스 재이용 여부	◎	○	○
· 최근 이용 구급차 서비스 추천의향	◎	○	○
IV. 병원단계 응급실서비스 이용행태 및 만족도	2015년	2014년	2013년
· 응급실 서비스 신뢰도	◎	○	○
· 최근 1년 이내 응급실 이용 경험 및 이유	◎	○	○
· 최근 이용 의료기관 유형	◎	○	○
· 최근 이용 응급실 이용 형태	◎	-	-
· 최근 이용 응급실 서비스 전반적 만족도	◎	○	○
· 최근 이용 응급실 서비스 항목별 만족도	◎	○	○
· 최근 이용 응급실 서비스 재방문 여부	◎	○	○
· 최근 이용 응급실 서비스 추천의향	◎	○	○
V. 응급의료제도 관련 인식 및 불만사항	2015년	2014년	2013년
· 응급의료기관 분류제 인지도	◎	○	○
· 응급의료관리료 제도 인지도	◎	○	○
· 응급의료비용 대불제도 인지도	◎	○	○
· 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도	◎	○	-
· 응급의료서비스 이용시 불만사항	◎	○	○



IV. 응답자 특성¹⁾

		사례수(명)	비율(%)
		5,000	100.0
성별	남성	2,542	50.8
	여성	2,458	49.2
연령	20대	914	18.3
	30대	1,048	21.0
	40대	1,213	24.3
	50대	1,135	22.7
	60대 이상	690	13.8
	거주지역	서울 ²⁾	1,018
부산		352	7.0
대구		243	4.9
인천		290	5.8
광주		140	2.8
대전		147	2.9
울산		117	2.3
경기		1,213	24.3
강원		145	2.9
충북		149	3.0
충남 ³⁾		212	4.2
전북		172	3.4
전남		171	3.4
경북		255	5.1
경남		318	6.4
제주		58	1.2

1) 사후가중치를 적용하여 분석하였기 때문에 응답자 특성별 합계에서 약간의 차이가 있을 수 있음

2) 서울 지역 1,018명에 대한 인구구성비는 강남동(강동구/송파구/강남구) 174명, 강남서(서초구/동작구/구로구/양천구/영등포구/강서구/관악구) 328명, 강북동(금천구/성북구/동대문구/성동구/중랑구/노원구/도봉구/광진구) 309명, 강북서(강북구/마포구/서대문구/은평구/종로구/중구/용산구) 206명으로 구성됨

3) 세종특별자치시는 조사 결과, 모든 응답자가 충남에서 조사되었으므로 충남에 포함하여 분석함



IV. 응답자 특성

		사례수(명)	비율(%)
		5,000	100.0
거주규모 ¹⁾	대도시	2,307	46.1
	중소도시	2,285	45.7
	읍면지역	408	8.2
직업	농/임/어업/축산업	102	2.0
	자영업	1,097	21.9
	판매/기술/노무직	388	7.8
	전문/사무/관리직	1,961	39.2
	전업주부	825	16.5
	학생	317	6.3
	무직/기타	280	5.6
	무응답	30	0.6
	학력	중졸이하	494
고졸		1,787	35.7
대졸		2,425	48.5
대학원졸 이상		240	4.8
무응답		54	1.1
결혼여부	미혼	1,387	27.7
	기혼	3,503	70.1
	기타(사별/이혼/별거)	79	1.6
	무응답	31	0.6
보유질환	고혈압	587	11.7
	당뇨병	228	4.6
	암	48	1.0
	기타	247	4.9
	해당없음	4,035	80.7
	무응답	30	0.6

1) 대도시 : 서울특별시, 6대 광역시(부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산)
 중소도시 : 9개 도(강원, 경기, 충북, 충남, 경북, 경남, 전북, 전남, 제주)의 시/구 단위
 읍면지역 : 9개 도(강원, 경기, 충북, 충남, 경북, 경남, 전북, 전남, 제주)의 군/읍/면 단위



IV. 응답자 특성

		사례수(명)	비율(%)
		5,000	100.0
월 평균소득	200만원 미만	815	16.3
	200~299만원	843	16.9
	300~399만원	1,018	20.4
	400만원 이상	1,751	35.0
	모름/무응답	573	11.5
최근 1년 이내 이용 구급차 서비스	119구급차	419	8.4
	민간 이송업체 구급차	57	1.1
	병원구급차	67	1.3
	비이용	4,457	89.1
응급실 이용경험	환자로 이용	519	10.4
	보호자로 이용	956	19.1
	비이용	3,525	70.5
응급의료기관 유형 ¹⁾	권역응급의료센터	227	15.4
	지역응급의료센터 ²⁾	745	50.5
	지역응급의료기관	339	23.0
	응급의료기관 외 의료기관	90	6.1
	모름/무응답	74	5.0
의료기관 유형 ³⁾	상급종합병원	469	31.8
	종합병원	784	53.2
	병원	110	7.5
	기타/모름/무응답	112	7.6

1) 권역응급의료센터는 응급의료에 관한 법률 26조에 의한 것이며, 전문응급의료센터는 29조, 지역응급의료센터는 30조, 지역응급의료기관은 31조, 응급의료기관 외 의료기관의 경우 35조의 2에 의함

2) 전문응급의료센터 포함

3) 병원은 의료법 3조의 2에 의한 것이며, 종합병원은 3조의 3, 상급종합병원은 3조의 4에 의함



V. 조사결과 산출방식

신뢰도

- 5점 척도 응답을 100점 만점으로 환산한 값



신뢰율

- 매우 신뢰한다(%) + 신뢰한다(%) 비율

만족도

- 5점 척도 응답을 100점 만점으로 환산한 값

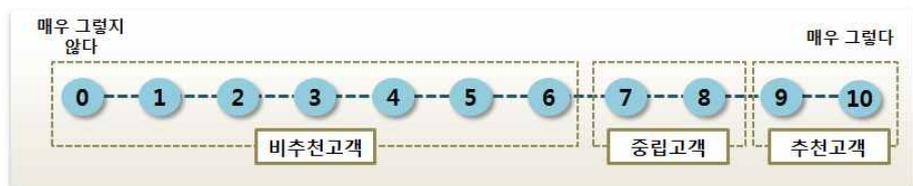


만족율

- 매우 만족한다(%) + 만족한다(%) 비율

고객 순추천지수 (NPS)

- NPS(Net Promotor Score)를 측정하기 위하여 이용한 시설에 대하여 11점 척도로 추천의향을 질문



- 고객 순추천지수(NPS) =
추천고객 비율(9, 10점) - 비추천고객(0~6점) 비율

제2장. 조사 결과 요약

- I. 결과 요약
- II. 결론



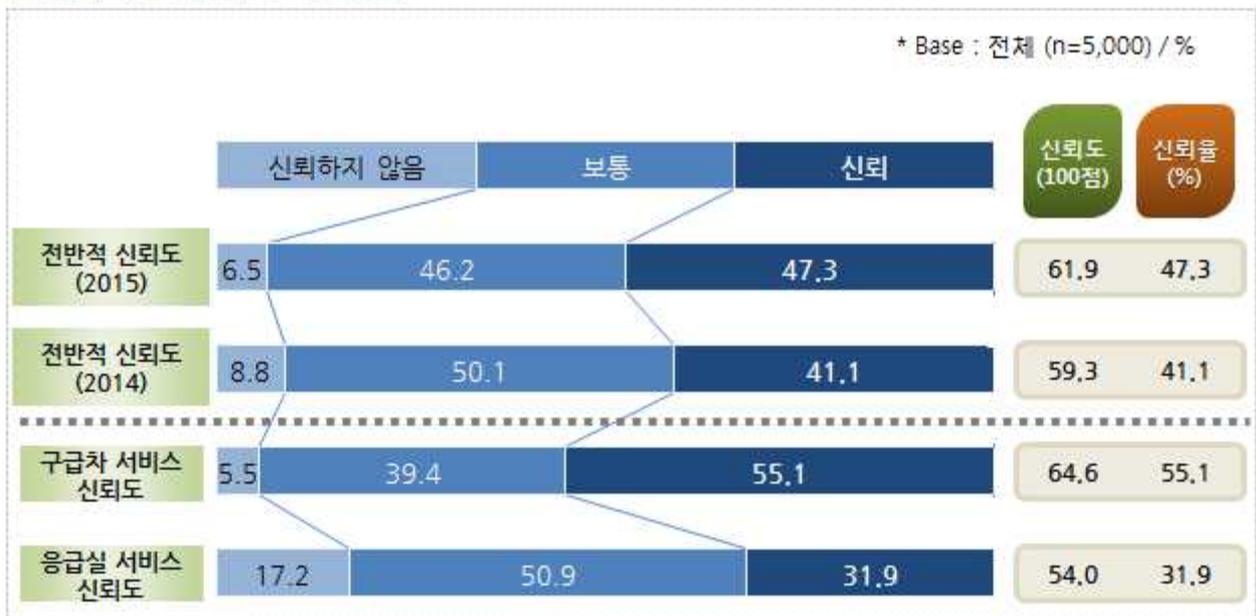
1. 결과 요약

1 응급실 신뢰도

□ 우리나라 구급차, 응급실 등 전반적 응급의료서비스에 대해 47.3%는 신뢰하는 것으로 나타남

- 전반적 신뢰도: 구급차서비스, 응급실서비스, 응급의료지원제도 등의 전반적인 응급의료서비스에 대해 47.3%는 ‘신뢰한다’고 응답하였으며, 2014년(41.1%) 대비 6.2%p 증가함
- 구급차서비스 신뢰도: 구급차서비스에 대해 55.1%는 ‘신뢰한다’고 응답하였으며, 2014년(49.8%) 대비 5.3%p 증가함
- 응급실서비스 신뢰도: 응급실 서비스에 대해 31.9%는 ‘신뢰한다’고 응답하였으며, 2014년(29.7%) 대비 2.2%p 증가함

[응급의료서비스 신뢰도]



* 신뢰(매우 신뢰 + 신뢰), 신뢰하지 않음(전혀 신뢰하지 않음 + 신뢰하지 않음)

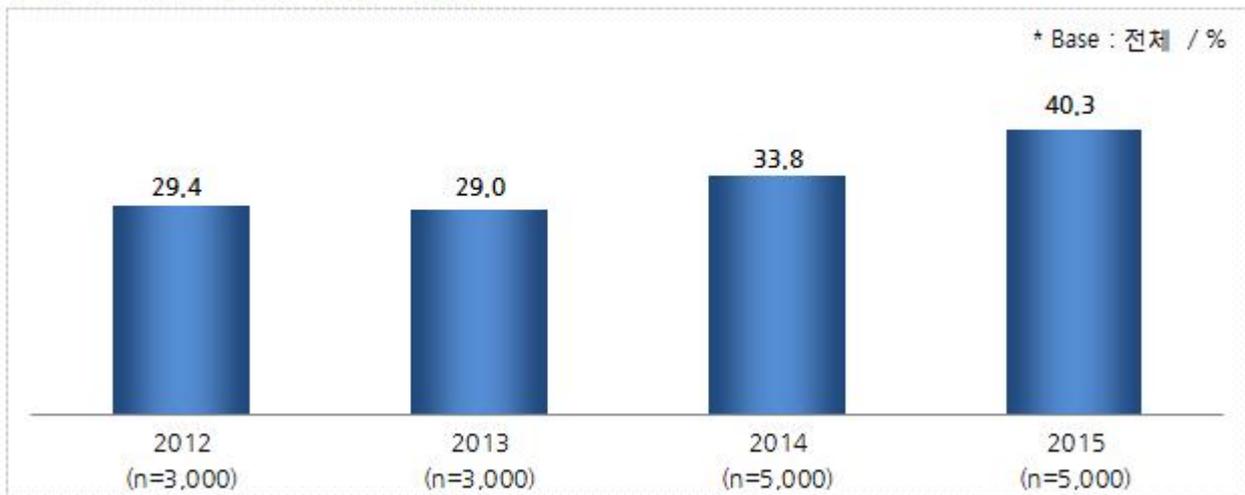


1. 결과 요약

2 심폐소생술

- 심폐소생술에 대한 인지율은 53.8%로 나타났으며, 인지자 중 실제 심폐소생술 시행 가능 비율은 75.0%, 시행 경험률은 9.7%로 나타남
 - 심폐소생술을 ‘알고 있다’는 응답은 전체의 53.8%로 나타났으며, 인지자 중 75.0%는 실제 심폐소생술 시행이 가능하다고 응답하였고, 이 중 실제로 심폐소생술을 시행해 본 경우는 9.7%로 나타남
 - 조사대상 전체 5,000명 중 심폐소생술 시행가능 비율은 40.3%로 2014년(33.8%) 대비 6.5%p 증가함
 - 심폐소생술을 시행하지 못하는 이유로는 ‘정확한 방법을 몰라서’(58.0%)가 가장 높게 나타남

[심폐소생술 실제 가능 비율]



- 심폐소생술 교육 경험률은 58.7%로 2014년(51.9%) 대비 6.8%p 증가함
 - 심폐소생술 교육경험률은 58.7%(평균 교육횟수: 4.2회)로 나타났으며, 교육경험자 중 최근 2년 이내 교육경험률은 54.7%(평균 교육횟수: 2.0회)로 나타남
 - 심폐소생술 교육을 받은 기관은 남성의 경우 ‘군/예비군/민방위교육’(51.5%)이 높게 나타났으며, 여성의 경우 ‘직장’(31.3%)과 ‘소방서/소방협회’(22.7%)가 높게 나타남



1. 결과 요약

3 구급차 서비스

□ 구급차 서비스에 대해 55.1%는 신뢰하는 것으로 나타남

- 구급차 서비스에 대해 ‘신뢰한다’는 응답은 55.1%로 2014년(49.8%) 대비 5.3%p 증가함
- 구급차 서비스별 신뢰율은 ‘119 구급차’가 69.6%로 가장 높았으며, 그에 비해 ‘병원 구급차’(55.4%), ‘민간이송업체 구급차’(45.9%)는 상대적으로 신뢰율이 낮게 나타남
- 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험은 10.9%로 2014년(12.7%) 대비 1.8%p 감소함. 이용한 구급차 서비스로는 ‘119 구급차’가 83.1%로 가장 높고, 다음으로 ‘병원 구급차’(13.7%), ‘민간이송업체 구급차’(13.0%) 순으로 나타나, 대부분 119 구급차 서비스를 이용하는 것으로 나타남

□ 구급차 서비스를 이용한 응답자의 76.7%는 서비스에 만족하는 것으로 나타남

- 가장 최근 이용한 구급차 서비스에 대해 ‘만족한다’는 응답은 76.7%로 2014년(72.0%) 대비 4.7%p 증가함
- 구급차 서비스별로는 ‘119 구급차’의 만족률이 85.2%로 가장 높고, 다음으로 ‘병원 구급차’(54.1%), ‘민간이송업체 구급차’(40.2%) 순으로, 119 구급차 서비스를 이용한 환자 또는 보호자의 만족수준이 가장 높게 나타남

□ 이용 구급차 서비스에 대한 불만 1순위는 구급대원의 응대 태도가 불친절함으로 나타남

- 구급차 서비스 불만사항으로는 ‘구급대원의 응대 태도가 불친절함’(23.0%), ‘과도한 비용’(16.5%), ‘출동시간이 지연됨’(13.9%)로 나타남
- 구급차 서비스별 불만족 이유로는 119 구급차는 ‘출동시간의 지연’, 민간 이송업체 구급차는 ‘과도한 비용’, 병원구급차는 ‘구급서비스 과정에 대한 구급대원의 설명이 부족함’을 큰 불만사항으로 응답함



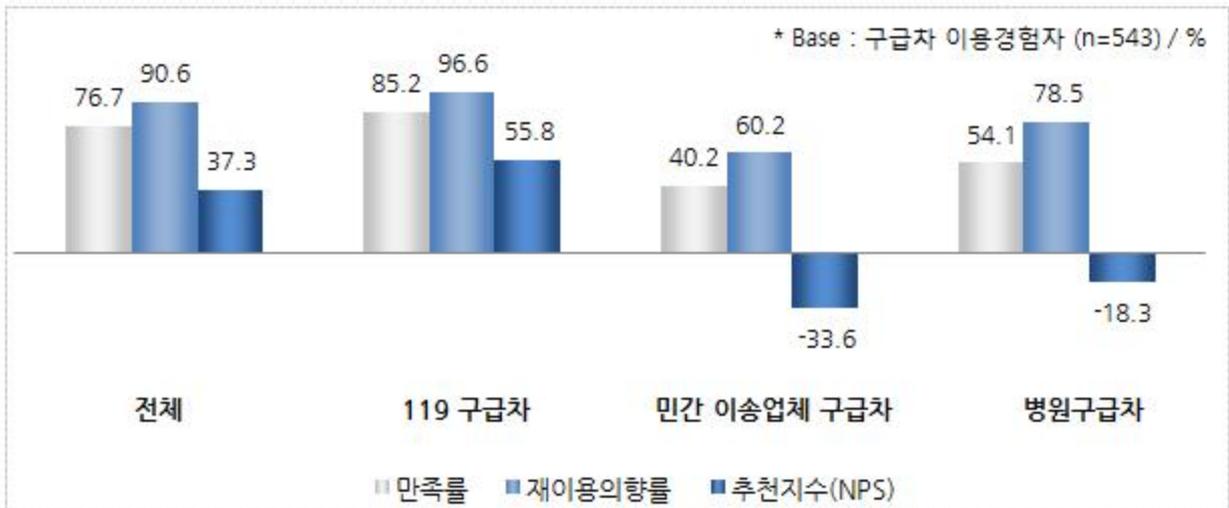
1. 결과 요약

3 구급차 서비스

□ 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용자의 재이용 의향은 90.6%로 나타남

- 향후 응급상황 발생 시 구급차 서비스별 재이용 의향은 ‘119 구급차’(96.6%), ‘병원 구급차’(78.5%), ‘민간이송업체 구급차’(60.2%) 순으로, 119 구급차 서비스의 재이용 의향이 상대적으로 높게 나타남
- 최근 이용한 구급차 서비스별 고객 순추천지수(NPS)는 ‘119 구급차’(55.8%), ‘병원 구급차’(-18.3%), ‘민간이송업체 구급차’(-33.6%) 순으로, 119구급차 서비스가 상대적으로 높게 나타남
- 2014년 대비 고객 NPS는 모든 구급차 서비스에서 상승한 가운데, 특히 ‘119 구급차’(11.6%p), ‘민간이송업체 구급차’(10.0%p)에서 증가폭이 크게 나타남

[구급차 서비스]





1. 결과 요약

4 응급실 서비스

- 우리나라 응급실 서비스에 대해 31.9%가 신뢰하는 것으로 나타남
 - 응급실 서비스에 대해 ‘신뢰한다’는 응답은 31.9%로 2014년(29.7%) 대비 2.2%p 증가함

- 최근 이용한 응급실의 의료기관유형은 ‘지역응급의료센터’(50.5%)가 가장 높게 나타남
 - 최근 1년 이내 응급실이용 경험률은 29.5%로 2014년(30.7%) 대비 1.2%p 감소하였으며, 응급실 평균 이용횟수는 평균 1.7회로 2014년(1.7회)과 동일한 수준으로 나타남
 - 최근 이용한 응급실의 의료기관유형은 ‘지역응급의료센터’가 50.5%로 가장 높고, 다음으로 ‘지역응급의료기관’(23.0%), ‘권역응급의료센터’(15.4%), ‘응급의료기관 외 의료기관’(6.1%)의 순으로 나타남
 - 응급실 방문 형태로는 ‘직접방문’이 88.1%로 ‘타병원 의뢰/전원’ 11.9%보다 높게 나타났으며, 응급실 방문 후 퇴실 형태로는 ‘귀가’가 67.6%로 ‘수술 또는 입원’ 32.4% 보다 높게 나타남

- 최근 1년간 응급실 서비스를 이용한 주된 이유로 ‘주말, 휴일, 야간에 이용할 수 있는 의료기관이 없어서’(48.8%)와 ‘약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생해서’(45.4%) 응답이 높게 나타남
 - 권역응급의료센터를 이용한 응답자들의 52.0%는 ‘약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생해서’ 응급실 서비스를 이용한 주된 이유로 응답함
 - 지역응급의료기관을 이용한 응답자들의 57.3%는 ‘주말, 휴일, 야간에 이용할 수 있는 의료기관이 없어서’라고 응답함

1. 결과 요약

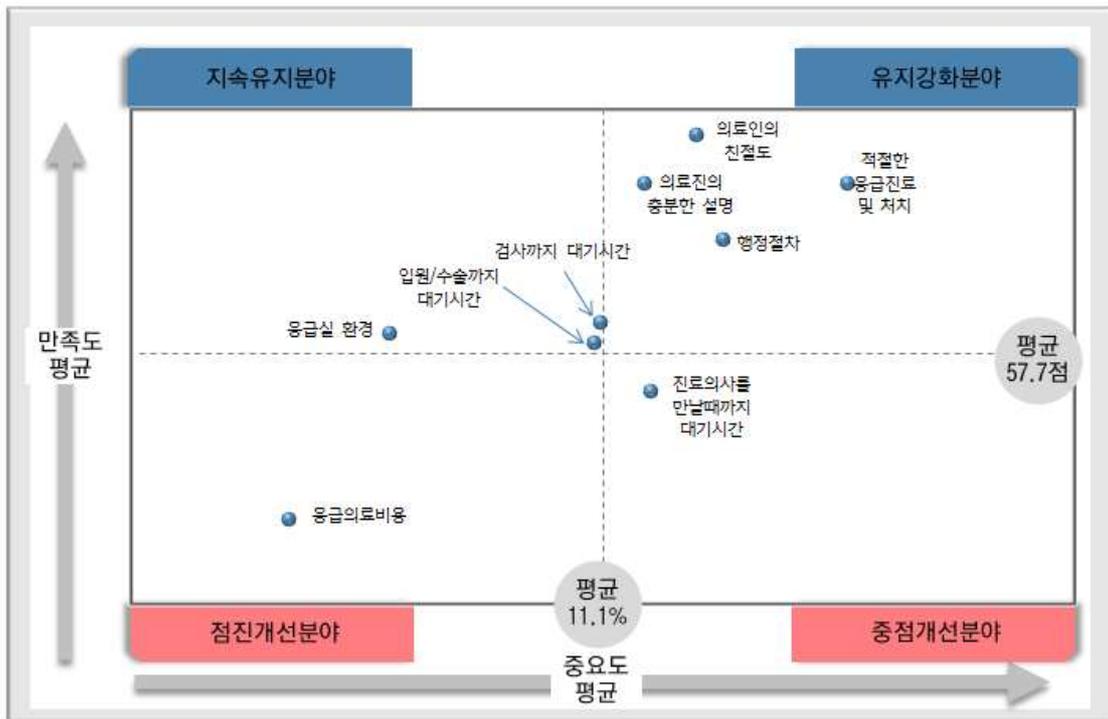
4 응급실 서비스

□ 최근 응급실을 이용한 응답자의 42.1%는 응급실서비스에 대해 만족하는 것으로 나타남

- 최근 응급실 이용자의 응급실서비스에 대해 ‘만족한다’는 응답은 42.1%로 2014년 (36.8%) 대비 5.3%p 증가함. 세부항목별로는 ‘의료인의 친절도’(57.1%), ‘적절한 응급진료 및 처치’(54.5%), ‘의료진의 충분한 설명’(54.2%) 등에서 만족률이 높게 나타난 반면, ‘응급의료비용’(28.8%)에 대한 만족률이 가장 낮게 나타남

□ ‘진료의사를 만날때까지의 대기시간’은 개선이 시급한 중점개선분야로 나타남

- 응급실 서비스의 세부 항목별 강약점(포트폴리오) 분석결과에서는 ‘의료인의 친절도’, ‘의료진의 충분한 설명’, ‘적절한 응급진료 및 처치’, ‘행정절차’는 만족도와 중요도가 모두 높은 유지강화분야로 나타난 반면, ‘진료의사를 만날때까지의 대기시간’은 개선이 시급한 중점개선분야로 나타남





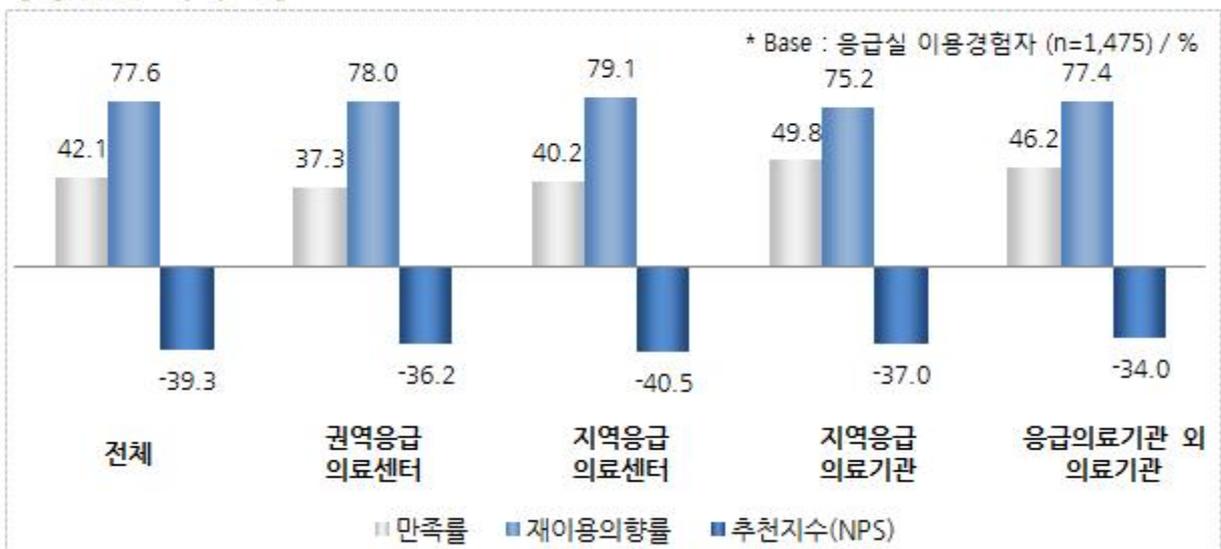
1. 결과 요약

4 응급실 서비스

- 최근 응급실을 이용한 응답자의 77.6%는 재방문 의향이 있는 것으로 나타남
 - 응급실 이용자의 재방문 의향률은 77.6%로 2014년(73.5%) 대비 4.1%p 증가함
 - 응급의료기관 유형별로는 ‘지역응급의료센터’(79.1%)에서, 의료기관 유형에서는 ‘병원’(80.9%)에서 재방문 의향이 가장 높게 나타남

- 최근 이용한 응급실에 대한 고객 순추천지수는 -39.3%로 나타남
 - 최근 이용한 응급실을 타인에게 추천할 의향을 나타내는 고객 순추천지수(Net Promotor Score, NPS)는 -39.3%로 2014년(-45.8%) 대비 6.5%p 증가함
 - 응급의료기관 유형별로는 ‘권역응급의료센터’(-36.2%), 의료기관 유형별로는 ‘병원’(-22.5%)에서 NPS가 높게 나타남
 - 전반적으로 재방문 의향률은 높지만, 고객 추천의향지수는 추천의향자보다 비추천 의향자가 더 많은 것으로 나타남

[응급실 서비스]



* 응급의료기관 유형 중 무응답(n=74)은 제시하지 않음



1. 결과 요약

5 응급의료제도 인지도

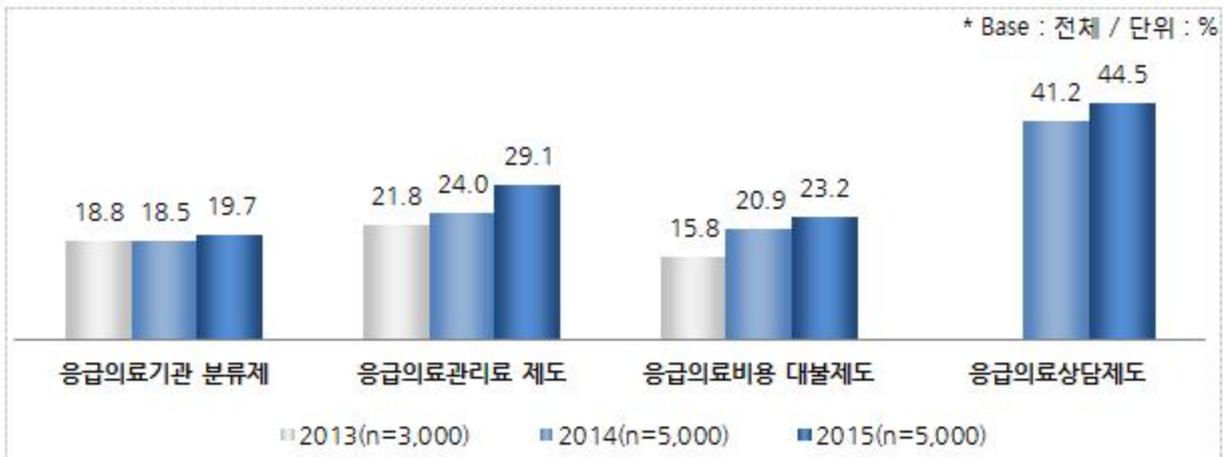
□ 모든 응급의료제도 인지율이 2014년 대비 개선된 것으로 나타남

- 응급의료기관 분류제에 대한 인지율은 19.7%로 나타났으며, 2014년(18.5%) 대비 1.2%p 증가함
- 응급의료 관리료 제도에 대한 인지율은 29.1%로 2014년(24.0%) 대비 5.1%p 증가함
- 응급의료비용 대불 제도에 대한 인지율은 23.2%로 2014년(20.9%) 대비 2.3%p 증가함
- 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도에 대한 인지율은 44.5%로 4가지 응급의료제도 중 인지율이 가장 높게 나타남. 2014년(41.2%) 대비 3.3%p 증가함

□ 하나의 응급의료제도를 인지하는 응답자는 다른 응급의료제도들도 함께 인지하는 경향이 나타남

- 전반적으로 응급실 이용자가 비이용자보다 응급의료관련 제도 인지율이 높은 경향을 보임

[응급의료제도 인지도]



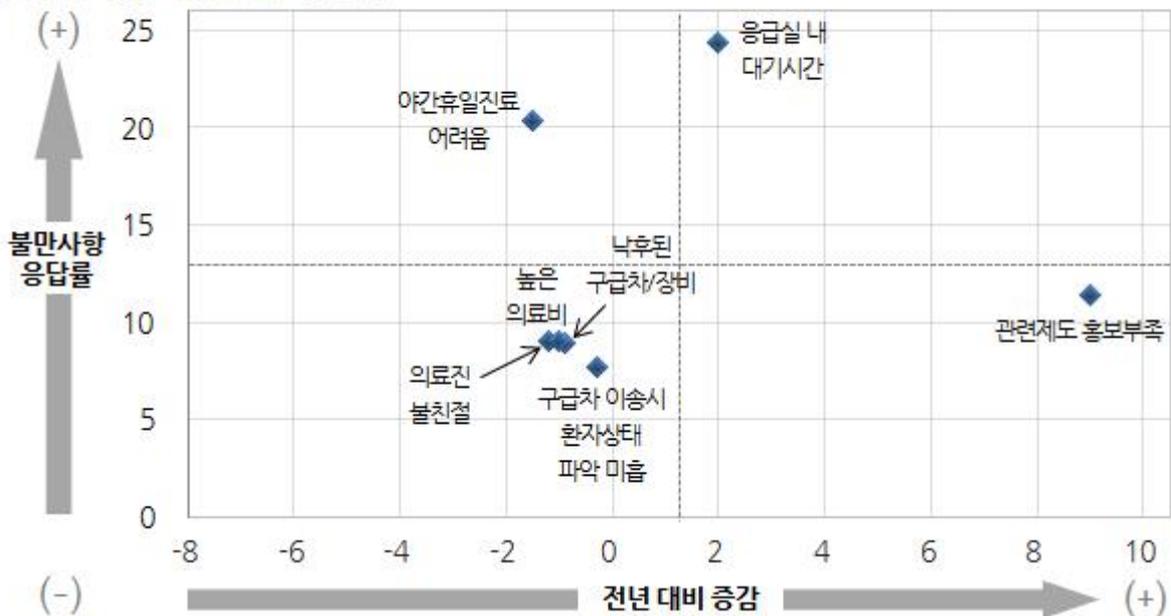
1. 결과 요약

6 응급의료서비스 이용 시 불만사항

□ 현 응급의료제도와 관련된 전반적인 서비스 이용 시 주된 불만사항(1순위 응답)은 ‘응급실에서 의사면담 및 입원/수술까지 긴 대기시간’(24.1%), ‘야간이나 휴일에 적절한 응급 진료의 어려움’(20.1%) 등의 순으로 나타남

- 1+2순위에 대한 응답에서는 ‘응급실에서 면담 및 입원/수술까지의 긴 대기시간’(45.9%)이 가장 높게 나타남. 한편 ‘응급의료 관련 제도 및 정책에 대한 홍보 부족’과 ‘응급실의 높은 의료비 수준’은 1순위에서 1+2순위로의 응답률 증가폭이 약 14.0%p로 크게 나타남
- 2014년 대비 비교결과, ‘응급실에서 의사 면담 및 입원/수술까지의 긴 대기시간’은 불만사항으로의 응답률이 높고 전년대비 증가폭이 크게 나타났으며, ‘응급의료 관련제도 및 정책에 대한 홍보부족’은 상대적으로 불만사항으로의 응답률은 낮지만 전년대비 증가폭이 크게 나타남

[불만사항 응답률 증감]



II. 결론

1 전반적인 응급의료서비스의 신뢰도 향상을 위한 지속적인 노력이 필요

- 우리나라 구급차, 응급실 등 전반적인 응급의료서비스에 대해 신뢰할 만하다는 의견은 47.3%로 나타났으며 2014년 대비 6.2%p 증가함. 더불어 구급차 신뢰율(55.1%, +5.3%p)과 응급실서비스 신뢰율(31.9%, +2.2%p)도 2014년 대비 증가함
- 구급차 서비스(55.1%) 신뢰율은 응급의료에 대한 전반적 서비스 신뢰율에 비해 다소 높게 나타난 반면, 응급실 서비스 신뢰율(31.9%)은 전반적 서비스에 비해 신뢰 정도가 낮게 나타남
- 따라서 국민들의 응급의료서비스 전반에 대한 신뢰도를 높이기 위해서는, 응급실 서비스의 신뢰도 향상 노력이 우선적으로 필요함

2 심폐소생술 교육 대상의 확대와 질 개선 필요

- 심폐소생술에 대해 '알고 있다'는 사람은 전체 응답자의 53.8%로 나타났으며, 그 중 75.0%가 심폐소생술이 가능한 것으로 나타남(전체 응답자 5,000명 기준 심폐소생술 시행 가능률은 40.3%임). 특히 실제로 심폐소생술을 시행해 본 경우는 9.7%로 나타남
- 심폐소생술 교육 경험자 2,937명의 평균 교육횟수는 4.2회로 나타났으며, 남성 5.0회와 여성 3.1회로 나타남. 연도별 교육 횟수의 추세를 살펴보면 1회의 경험 비율은 계속해서 감소하는 반면, 4회 이상의 경험자는 지속적으로 증가하여 43.2%에 해당함. 이는 교육을 받는 대상의 범위가 확대되기보다는 교육경험자가 재교육을 받는 경험이 늘어나고 있는 것으로 판단되며, 교육의 대상을 더욱 확대해야 할 것으로 보임
- 또한 심폐소생술을 인지하고 있지만 실제 시행이 불가능한 사유로 응답자의 58.0%가 정확한 방법을 모른다고 응답하였음. 따라서 단순교육을 넘어서 실제 시행가능비율도 함께 고려하는 교육의 개선이 필요할 것임



II. 결론

3 민간이송업체 및 병원 구급차 서비스 향상을 위한 지속적 노력 필요

- 구급차 서비스 이용자의 만족률, 재이용의향, 타인에 대한 추천의향도는 119 구급차 서비스가 가장 높고 민간 이송업체 및 병원 구급차의 만족률은 상대적으로 낮은 것으로 나타남
- 민간 이송업체 구급차 및 병원 구급차의 만족률과 재이용의향과 고객 순추천지수 (NPS) 모두 2014년 대비 개선되었으나, 여전히 119 구급차에 비해 낮은 수준임
- 정부의 지속적인 노력에도 불구하고 민간이송업체의 만족도는 여전히 낮은 것으로 나타남

4 응급실에서의 대기시간과 응급실 대안에 대해서는 여전히 불만

- 응급실 서비스에 대한 전반적인 만족률은 42.1%로 전년 대비 5.3%p 증가하였고, 세부 항목별로 만족률 또한 전반적으로 증가한 가운데 특히 '입원/수술까지 대기시간' (+3.8%p), '검사까지의 대기시간'(+3.6%p) 등 대기시간 관련 항목의 증가폭이 상대적으로 크게 나타남
- 진료, 입원/수술, 검사 대기시간 등 대기시간과 관련 항목은 상대적으로 중요도와 만족도가 모두 낮은 경향을 보임. 즉, 응급실 서비스 만족도 개선을 위해서는 대기시간을 줄이는 노력이 시급히 요구됨. 이를 위해 의료진 확보, 응급실 환경 개선 등 병원 자체적인 노력과 더불어 경증 환자의 대형병원 이용 자제 등 정책 차원의 응급 의료 체계 개선 노력이 요구됨
- 응급실 서비스 이용의 주된 이유로 주말, 휴일, 야간 시간대 등에 이용 가능한 다른 기관이 없거나 약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생해서라는 응답이 지속적으로 높게 나타남. 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도에 대한 적극적인 홍보와 야간휴일 진료기관 확대를 통해 환자들이 비교적 경증의 증상이나 주말, 휴일, 야간 시간대의 비응급 상황 발생 시 이용할 수 있는 대안을 제시할 필요가 있음



II. 결론

5 응급의료제도의 지속적인 홍보 필요

- 응급의료기관 분류제(19.7%), 응급의료관리료 제도(29.1%), 응급의료비용 대불 제도(23.2%), 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도(44.5%)에 대한 인지율은 2014년 대비 모두 상승하였으나, 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도를 제외한 다른 제도들의 인지율은 30% 미만으로 여전히 낮은 수준임
- 특히 응급의료기관 분류제는 4개 제도 중 가장 낮은 인지율을 보여 보다 적극적인 홍보 노력이 요구됨
- 응급의료제도 인지율 개선을 위해 일선 병원, 언론, SNS 등 접근성이 높은 홍보 전략이 필요함

제3장. 조사 결과 분석

- I. 응급의료 서비스
- II. 심폐소생술
- III. 구급차 서비스
- IV. 응급실 서비스
- V. 응급의료제도

I. 응급의료 서비스

1. 응급의료 서비스

1 전반적 신뢰도

조사결과

- ▶ 전체 응답자 5,000명 중 구급차, 응급실 등의 전반적인 응급의료서비스에 대해 ‘신뢰한다’는 응답은 47.3%로 나타남
- ▶ 응급의료서비스 신뢰율은 2014년(41.1%) 대비 6.2%p 증가함

[응급의료서비스에 대한 전반적 신뢰도]



Q 귀하께서는 우리나라의 구급차, 응급실 등의 전체 응급의료서비스에 대해 어느 정도 신뢰하고 계십니까?



응답자 특성 분석 [응급의료서비스 전반적 신뢰도]

□ 구급차, 응급실 등의 전반적인 응급의료서비스 신뢰율은 성별로는 남성(50.1%), 연령별로는 60대 이상(56.7%), 거주규모가 작을수록, 직업별로는 무직/기타(55.6%), 농/임/어업/축산업(54.1%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	① 전혀 신뢰하지 않는다	② 신뢰하지 않는다	③ 보통 이다	④ 신뢰하고 있다	⑤ 아주많이 신뢰하고 있다	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 신뢰안함	④+⑤ 신뢰함		
전체	5,000	0.6	5.9	46.2	40.0	7.3	6.5	47.3	61.9	
성별	남성	2,542	0.6	6.5	42.8	42.1	8.0	7.1	50.1	62.6
	여성	2,458	0.6	5.3	49.8	37.9	6.4	5.9	44.3	61.1
연령별	20대	914	0.6	4.1	48.0	38.7	8.7	4.6	47.4	62.7
	30대	1,048	0.8	6.2	51.2	36.0	5.8	7.1	41.7	59.9
	40대	1,213	0.6	5.8	49.3	38.7	5.6	6.4	44.3	60.7
	50대	1,135	0.6	7.5	42.2	42.1	7.7	8.0	49.8	62.2
	60대 이상	690	0.2	5.6	37.4	47.2	9.6	5.8	56.7	65.1
거주 지역별	서울	1,018	0.4	6.1	45.3	40.6	7.6	6.6	48.1	62.2
	부산	352	0.5	6.3	46.5	40.4	6.3	6.9	46.7	61.4
	대구	243	1.3	3.4	49.8	39.1	6.4	4.7	45.5	61.4
	인천	290	0.0	5.9	48.5	38.6	7.0	5.9	45.6	61.7
	광주	140	0.0	3.2	51.1	40.7	5.1	3.2	45.8	61.9
	대전	147	0.0	5.3	45.7	43.2	5.9	5.3	49.1	62.4
	울산	117	1.7	5.8	51.2	38.9	2.5	7.5	41.3	58.7
	경기	1,213	0.5	5.8	45.9	40.0	7.8	6.3	47.9	62.3
	강원	145	1.2	6.9	50.8	36.9	4.1	8.1	41.0	58.9
	충북	149	1.3	6.4	44.5	43.2	4.6	7.6	47.8	60.9
	충남	212	0.9	6.9	41.8	43.5	6.9	7.8	50.4	62.2
	전북	172	1.1	7.2	40.2	43.0	8.5	8.3	51.5	62.6
	전남	171	0.0	5.3	45.0	37.9	11.8	5.3	49.7	64.1
	경북	255	0.4	5.4	46.2	38.3	9.7	5.8	48.0	62.9
	경남	318	1.2	6.8	48.3	37.7	6.0	8.0	43.8	60.2
제주	58	0.0	9.6	40.8	37.9	11.7	9.6	49.6	62.9	
거주 규모별	대도시	2,307	0.5	5.6	47.0	40.2	6.7	6.1	46.9	61.7
	중소도시	2,285	0.7	6.2	46.1	39.2	7.8	6.9	47.0	61.8
	읍면지역	408	0.7	5.9	42.1	43.9	7.4	6.6	51.3	62.9
직업별	농/임/어업/축산업	102	1.8	3.3	40.8	45.0	9.1	5.1	54.1	64.1
	자영업	1,097	0.6	7.6	43.6	40.9	7.4	8.1	48.3	61.8
	판매/기술/노무직	388	0.2	3.3	49.9	39.5	7.0	3.6	46.5	62.4
	전문/사무/관리직	1,961	0.7	5.9	47.8	38.6	7.0	6.6	45.6	61.3
	전업주부	825	0.5	5.7	47.2	39.9	6.8	6.2	46.7	61.7
	학생	317	0.3	5.0	48.1	39.6	7.0	5.3	46.6	62.0
	무직/기타	280	0.3	6.6	37.5	45.9	9.7	6.9	55.6	64.6
학력별	무응답	30	0.0	3.4	43.5	45.8	7.3	3.4	53.1	64.3
	중졸이하	494	0.7	5.4	42.7	42.1	9.0	6.1	51.1	63.3
	고졸	1,787	0.6	5.5	47.5	39.8	6.5	6.1	46.3	61.5
	대졸	2,425	0.5	6.2	46.5	39.4	7.4	6.7	46.8	61.8
	대학원졸 이상	240	1.2	7.4	39.5	43.8	8.1	8.6	51.9	62.6
월소득별	무응답	54	0.0	5.6	49.4	40.9	4.1	5.6	45.0	60.9
	200만원 미만	815	0.5	6.0	43.6	41.7	8.1	6.6	49.9	62.7
	200~299만원	843	0.6	4.6	49.6	37.6	7.5	5.2	45.2	61.7
	300~399만원	1,018	0.8	5.1	46.3	41.4	6.5	5.9	47.9	61.9
	400만원 이상	1,751	0.5	6.9	44.9	40.2	7.4	7.4	47.7	61.8
모름/무응답	573	0.3	6.3	48.9	38.3	6.2	6.6	44.5	60.9	

II. 심폐소생술

II. 심폐소생술

1 심폐소생술 인지도

조사결과

- ▶ 전체 응답자 5,000명 중 심폐소생술에 대해 ‘알고 있다’는 응답은 53.8%로 나타났으며 2014년(54.2%) 대비 0.4% 감소함
- ▶ 심폐소생술을 ‘알고 있다’라고 응답한 인지자 중 ‘실제 심폐소생술을 할 줄 안다’라고 응답한 경우는 75.0%이며, 이는 전체 응답자의 40.3%로 2014년(33.8%) 대비 6.5%p 증가함

[심폐소생술 인지도]



Q 귀하께서는 심폐소생술에 대해 평소 어느 정도 알고 계십니까?
(알고 있는 경우) 심폐소생술을 직접 하실 줄 아십니까?



응답자 특성 분석 [심폐소생술 인지도]

- 심폐소생술 인지도는 성별로는 남성(62.4%), 연령별로는 20대(61.3%), 지역별로는 제주(66.3%), 직업별로는 학생(67.0%), 학력과 월소득이 높을수록 높게 나타남
- 심폐소생술 인지도 중 '직접 시행가능' 응답은 남성(84.4%), 20대(83.1%), 울산(81.4%), 학생(81.5%), 학력과 월소득이 높을수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	① 전혀 모른다	② 모른다	③ 보통 이다	④ 알고 있다	⑤ 아주 잘 알고 있다	종합		심폐소생술 인지도		전체 심폐소생술 직접 시행가능 (n=5,000)	
							①+② 비인지	④+⑤ 인지	사례수 (명)	심폐소생술 직접 시행가능		
전체	5,000	3.0	13.1	30.2	44.6	9.2	16.0	53.8	2,690	75.0	40.3	
성별	남성	2,542	1.7	8.5	27.4	49.7	12.7	10.2	62.4	1,586	84.4	52.7
	여성	2,458	4.3	17.9	33.0	39.3	5.6	22.1	44.9	1,104	61.5	27.6
연령별	20대	914	2.7	10.3	25.8	45.5	15.7	12.9	61.3	560	83.1	50.9
	30대	1,048	2.4	11.8	33.7	42.7	9.5	14.2	52.1	546	77.6	40.4
	40대	1,213	2.5	11.3	30.3	47.8	8.0	13.9	55.8	677	76.0	42.4
	50대	1,135	2.7	13.7	31.4	44.7	7.5	16.4	52.2	592	72.9	38.0
	60대 이상	690	5.3	20.9	28.2	40.4	5.2	26.2	45.6	315	58.0	26.5
지역별	서울	1,018	2.9	12.1	31.5	44.7	8.8	15.0	53.6	545	73.1	39.1
	부산	352	2.7	11.8	30.4	43.8	11.3	14.5	55.2	194	68.5	37.8
	대구	243	1.9	14.1	30.5	45.1	8.4	16.0	53.5	130	70.4	37.7
	인천	290	2.6	15.6	28.2	42.1	11.5	18.2	53.6	155	77.4	41.5
	광주	140	0.0	11.4	27.4	51.7	9.5	11.4	61.2	86	74.2	45.4
	대전	147	2.5	10.4	29.2	45.7	12.2	12.9	57.9	85	79.5	46.1
	울산	117	1.4	8.8	38.6	45.1	6.0	10.2	51.1	60	81.4	41.6
	경기	1,213	3.8	14.7	30.2	42.6	8.6	18.5	51.2	622	75.2	38.5
	강원	145	2.5	16.6	27.9	46.4	6.6	19.2	53.0	77	63.8	33.8
	충북	149	3.1	16.3	27.5	45.0	8.1	19.4	53.1	79	78.1	41.4
	충남	212	3.6	11.2	29.3	44.6	11.4	14.8	55.9	119	81.3	45.5
	전북	172	4.4	15.6	29.8	39.2	11.0	20.0	50.3	86	79.4	39.9
	전남	171	1.0	11.6	30.9	48.5	7.9	12.6	56.5	97	77.7	43.9
	경북	255	3.6	10.6	29.7	46.9	9.2	14.2	56.1	143	75.1	42.1
경남	318	3.1	11.4	30.7	48.9	5.9	14.6	54.8	174	79.1	43.3	
제주	58	1.7	14.6	17.4	43.3	23.0	16.3	66.3	38	80.1	53.1	
거주 규모별	대도시	2,307	2.4	12.4	30.8	44.8	9.6	14.8	54.4	1,255	73.6	40.0
	중소도시	2,285	3.4	13.6	30.0	44.1	9.0	16.9	53.1	1,213	76.2	40.4
	읍면지역	408	3.6	14.5	27.6	46.3	8.1	18.1	54.3	222	76.7	41.7
직업별	농/임/어업/축산업	102	3.8	18.0	30.8	41.2	6.3	21.8	47.4	49	58.6	27.8
	자영업	1,097	2.0	14.5	31.1	44.7	7.8	16.5	52.4	575	77.1	40.4
	판매/기술/노무직	388	1.7	12.0	28.8	46.3	11.3	13.6	57.6	223	77.0	44.4
	전문/사무/관리직	1,961	2.9	10.2	30.7	45.0	11.1	13.2	56.1	1,100	80.8	45.3
	전업주부	825	4.5	18.6	32.9	40.6	3.4	23.2	44.0	363	54.8	24.1
	학생	317	2.2	9.7	21.1	51.5	15.5	11.9	67.0	213	81.5	54.6
	무직/기타	280	4.3	15.4	26.7	44.0	9.6	19.7	53.6	150	66.3	35.6
학력별	무응답	30	3.3	9.8	27.5	47.5	11.9	13.1	59.4	17	78.3	46.5
	중졸이하	494	6.5	24.1	28.2	38.6	2.6	30.6	41.2	204	54.0	22.2
	고졸	1,787	2.6	14.3	32.1	43.1	7.9	16.9	51.0	911	74.0	37.8
	대졸	2,425	2.5	10.6	29.9	46.2	10.9	13.0	57.1	1,384	77.4	44.1
월소득별	대학원졸 이상	240	3.3	7.6	22.4	49.5	17.2	10.9	66.8	160	87.2	58.2
	무응답	54	3.7	10.6	27.5	53.8	4.4	14.3	58.2	31	72.7	42.3
	200만원 미만	815	4.8	20.3	32.2	37.1	5.6	25.1	42.6	347	65.2	27.8
	200~299만원	843	2.7	13.7	31.2	43.5	9.0	16.4	52.4	442	76.2	39.9
	300~399만원	1,018	2.5	11.0	32.3	45.8	8.3	13.5	54.1	551	76.2	41.3
보유 질환별	400만원 이상	1,751	2.1	11.0	27.7	47.7	11.6	13.1	59.3	1,037	77.9	46.2
	모름/무응답	573	4.2	12.1	29.4	45.3	9.1	16.2	54.4	313	72.3	39.3
	고혈압	587	5.1	15.8	31.0	41.7	6.4	20.9	48.2	283	67.2	32.3
	당뇨병	228	6.1	15.8	27.9	44.1	6.1	21.9	50.2	114	68.1	34.2
	암	48	2.1	20.1	20.3	50.8	6.7	22.2	57.5	28	52.7	30.3
	기타	247	4.2	17.7	29.3	47.2	1.6	21.9	48.8	120	57.3	28.0
해당없음	해당없음	4,035	2.5	12.6	30.3	44.6	10.0	15.1	54.6	2,203	77.2	42.2
	무응답	30	6.6	3.3	22.1	52.8	15.2	9.9	68.0	21	79.8	54.3

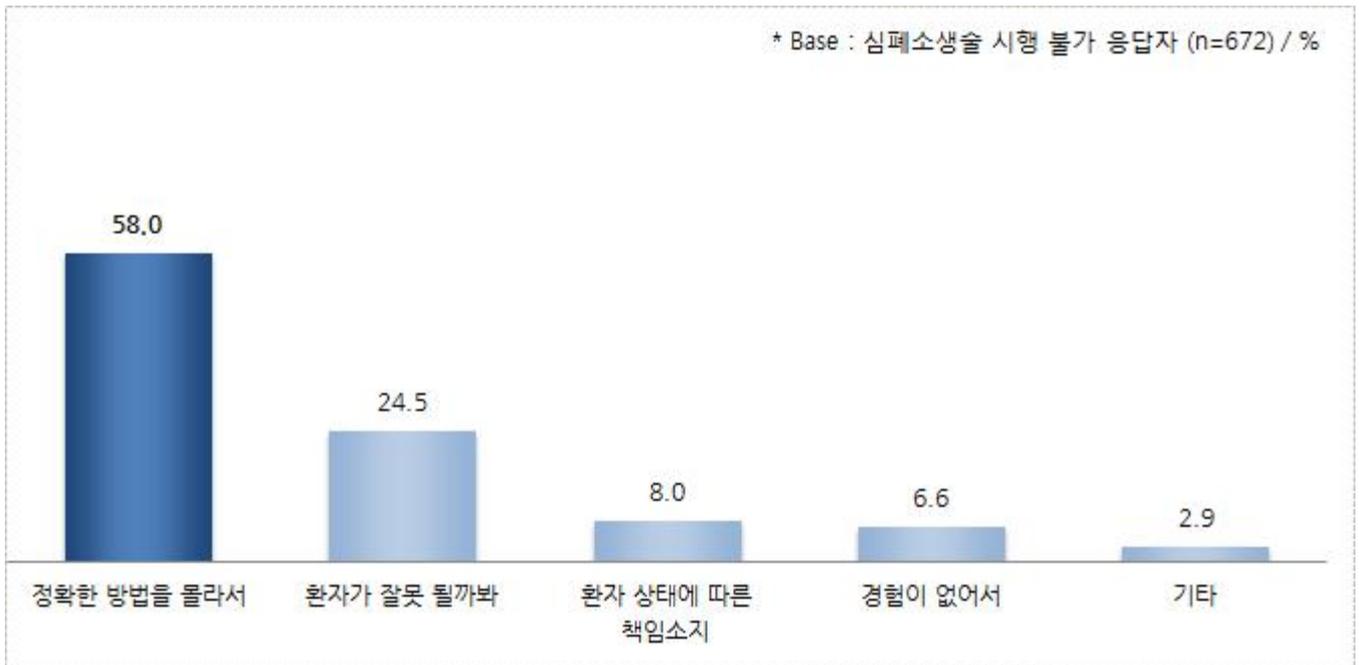
II. 심폐소생술

2 심폐소생술 시행 불가능 이유

조사결과

- ▶ ‘심폐소생술을 직접 할 줄 모른다’고 응답한 이유로 ‘정확한 방법을 몰라서’가 58.0%로 가장 높고, 다음으로 ‘환자가 잘못 될까봐’(24.5%), ‘환자 상태에 따른 책임소지’(8.0%) 등의 순으로 나타남.

[심폐소생술 시행 불가능 이유]



(심폐소생술을 직접 못하는 경우) 심폐소생술을 직접 못한다고 응답한 이유가 무엇입니까?



응답자 특성 분석 [심폐소생술 시행 불가능 이유]

□ 심폐소생술 시행 불가능 이유로 ‘정확한 방법을 몰라서’ 응답은 성별로는 여성(61.0%), 연령이 높을수록, 지역별로는 서울(66.6%), 거주규모가 클수록, 학력이 낮을수록, 월소득 200만원 미만 (68.6%) 등에서 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	정확한 방법을 몰라서	환자가 잘못 될까봐	환자 상태에 따른 책임소지	경험이 없어서	기타
전체		672	58.0	24.5	8.0	6.6	2.9
성별	남성	247	52.8	26.7	10.2	7.5	2.8
	여성	425	61.0	23.2	6.8	6.1	2.9
연령별	20대	95	46.2	38.7	8.1	4.7	2.3
	30대	122	55.3	28.9	7.5	5.0	3.4
	40대	162	54.1	25.2	11.3	7.6	1.8
	50대	161	60.4	16.1	8.1	12.4	3.1
	60대 이상	132	70.8	19.5	4.4	1.4	3.9
지역별	서울	147	66.6	20.6	7.5	3.2	2.1
	부산	61	59.5	32.7	0.0	6.3	1.5
	대구	38	59.3	15.7	9.5	12.6	3.0
	인천	35	51.5	26.0	8.5	9.1	4.9
	광주	22	55.7	18.7	12.8	8.3	4.5
	대전	17	61.5	22.8	10.3	5.4	0.0
	울산	11	57.2	25.3	9.6	7.9	0.0
	경기	155	52.7	27.2	11.9	5.1	3.1
	강원	28	62.3	27.2	3.6	6.9	0.0
	충북	17	69.3	5.2	0.0	21.3	4.2
	충남	22	49.8	25.4	11.6	4.5	8.7
	전북	18	43.6	40.4	10.9	5.1	0.0
	전남	21	49.5	20.9	16.6	13.0	0.0
	경북	36	62.2	22.6	7.0	5.0	3.2
	경남	36	57.0	26.3	2.0	12.0	2.7
	제주	8	34.8	39.1	0.0	0.0	26.1
거주 규모별	대도시	331	61.5	23.0	7.0	6.1	2.4
	중소도시	289	54.7	26.1	9.6	6.2	3.4
	읍면지역	52	53.5	25.0	5.6	12.6	3.3
직업별	농/임/어업/축산업	20	68.6	9.5	8.8	5.0	8.2
	자영업	132	56.2	19.0	9.3	12.4	3.1
	판매/기술/노무직	51	63.2	24.5	10.6	1.8	0.0
	전문/사무/관리직	211	55.0	25.8	8.8	6.7	3.7
	전업주부	164	66.1	20.4	5.9	5.4	2.3
	학생	39	33.3	50.8	9.2	3.8	2.9
	무직/기타	50	57.6	31.6	5.3	3.5	2.0
학력별	무응답	5	71.6	28.4	0.0	0.0	0.0
	중졸이하	94	71.6	15.8	2.7	6.0	3.9
	고졸	237	56.1	26.0	7.4	6.7	3.8
	대졸	313	55.0	25.6	10.5	7.1	1.8
	대학원졸 이상	20	55.4	30.0	5.1	4.3	5.2
월소득별	무응답	8	76.2	23.8	0.0	0.0	0.0
	200만원 미만	121	68.6	17.4	5.4	6.3	2.3
	200~299만원	105	58.6	28.7	7.6	3.6	1.5
	300~399만원	131	53.0	27.6	11.1	3.6	4.6
	400만원 이상	229	55.5	24.1	7.6	9.7	3.1
보유 질환별	모름/무응답	86	56.5	25.5	8.5	7.3	2.2
	고혈압	93	69.7	17.5	5.9	4.1	2.8
	당뇨병	36	76.0	13.9	4.5	2.9	2.7
	암	13	50.2	35.9	13.9	0.0	0.0
	기타	51	60.5	19.9	8.4	9.0	2.2
	해당없음	502	55.3	26.4	8.4	7.0	2.9
무응답	4	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	

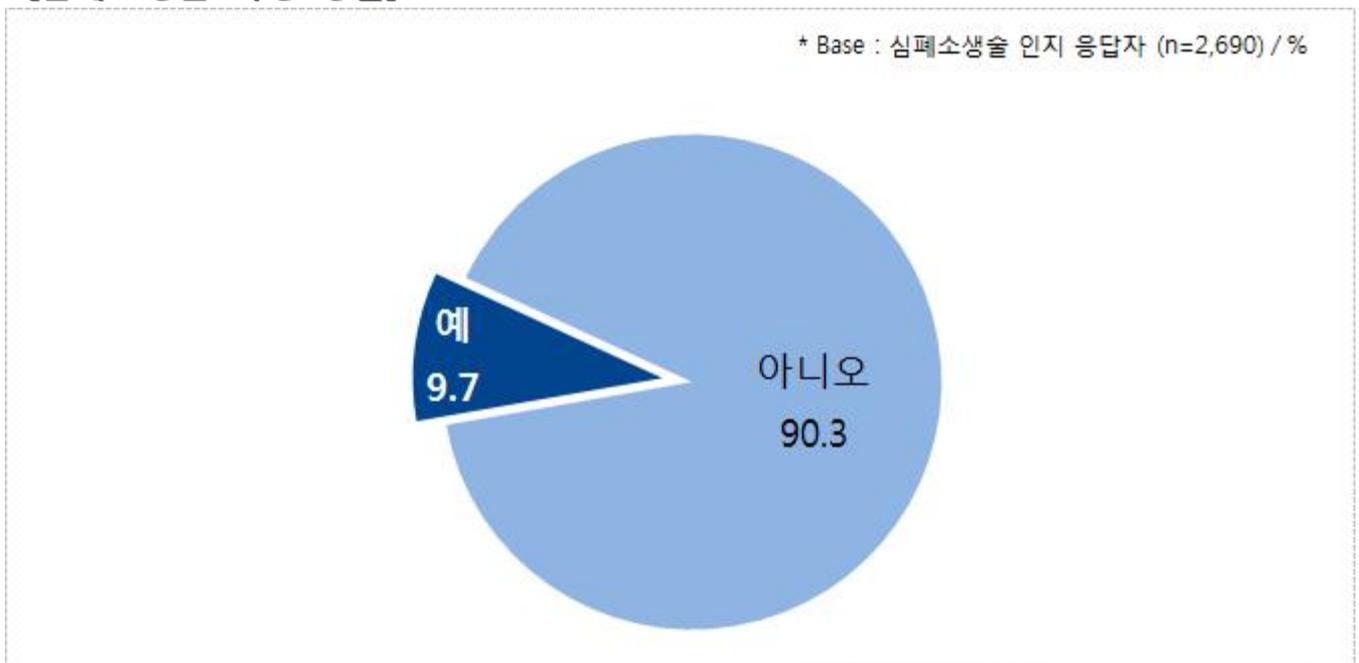
II. 심폐소생술

3 심폐소생술 시행 경험

조사결과

- ▶ 심폐소생술을 실제 환자에게 시행한 경험률은 9.7%로 나타남.
(직접 시행 경험 없음 : 90.3%)

[심폐소생술 시행 경험]



Q

(심폐소생술에 대해 알고 있는 경우) 실제 환자에게 심폐소생술을 시행한 경험이 있습니까?



응답자 특성 분석 [심폐소생술 시행 경험]

- 모든 응답자 특성에서 심폐소생술 시행 경험 ‘없음’ 응답이 높게 나타남
- 한편 심폐소생술 시행 경험 ‘있음’ 응답은 성별로는 남성(11.4%), 지역별로는 울산(16.7%), 직업별로는 자영업(12.6%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	예	아니오
전체		2,690	9.7	90.3
성별	남성	1,586	11.4	88.6
	여성	1,104	7.3	92.7
연령별	20대	560	9.0	91.0
	30대	546	10.7	89.3
	40대	677	9.5	90.5
	50대	592	11.5	88.5
	60대 이상	315	6.6	93.4
지역별	서울	545	10.9	89.1
	부산	194	6.1	93.9
	대구	130	9.8	90.2
	인천	155	8.4	91.6
	광주	86	11.4	88.6
	대전	85	9.2	90.8
	울산	60	16.7	83.3
	경기	622	8.9	91.1
	강원	77	9.8	90.2
	충북	79	11.6	88.4
	충남	119	10.5	89.5
	전북	86	7.2	92.8
	전남	97	9.2	90.8
	경북	143	12.6	87.4
	경남	174	9.7	90.3
	제주	38	6.6	93.4
거주 규모별	대도시	1,255	9.9	90.1
	중소도시	1,213	9.3	90.7
	읍면지역	222	11.2	88.8
직업별	농/임/어업/축산업	49	11.7	88.3
	자영업	575	12.6	87.4
	판매/기술/노무직	223	9.5	90.5
	전문/사무/관리직	1,100	10.6	89.4
	전업주부	363	4.4	95.6
	학생	213	4.6	95.4
	무직/기타	150	10.9	89.1
	무응답	17	19.1	80.9
학력별	중졸이하	204	6.4	93.6
	고졸	911	8.5	91.5
	대졸	1,384	10.9	89.1
	대학원졸 이상	160	9.8	90.2
	무응답	31	13.1	86.9
월소득별	200만원 미만	347	9.5	90.5
	200~299만원	442	12.3	87.7
	300~399만원	551	7.7	92.3
	400만원 이상	1,037	10.1	89.9
	모름/무응답	313	9.0	91.0
보유 질환별	고혈압	283	9.2	90.8
	당뇨병	114	9.0	91.0
	암	28	5.1	94.9
	기타	120	7.7	92.3
	해당없음	2,203	9.9	90.1
	무응답	21	5.9	94.1

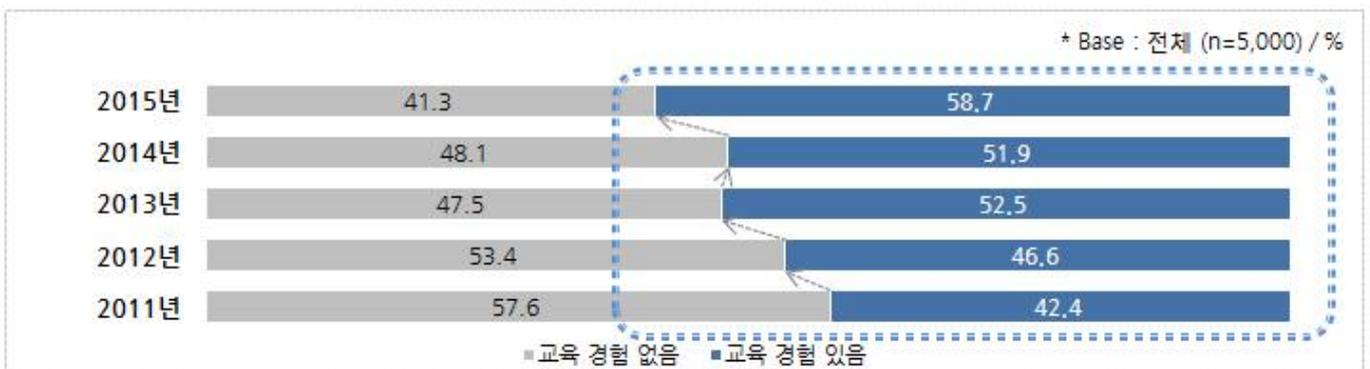
II. 심폐소생술

4 심폐소생술 교육 경험

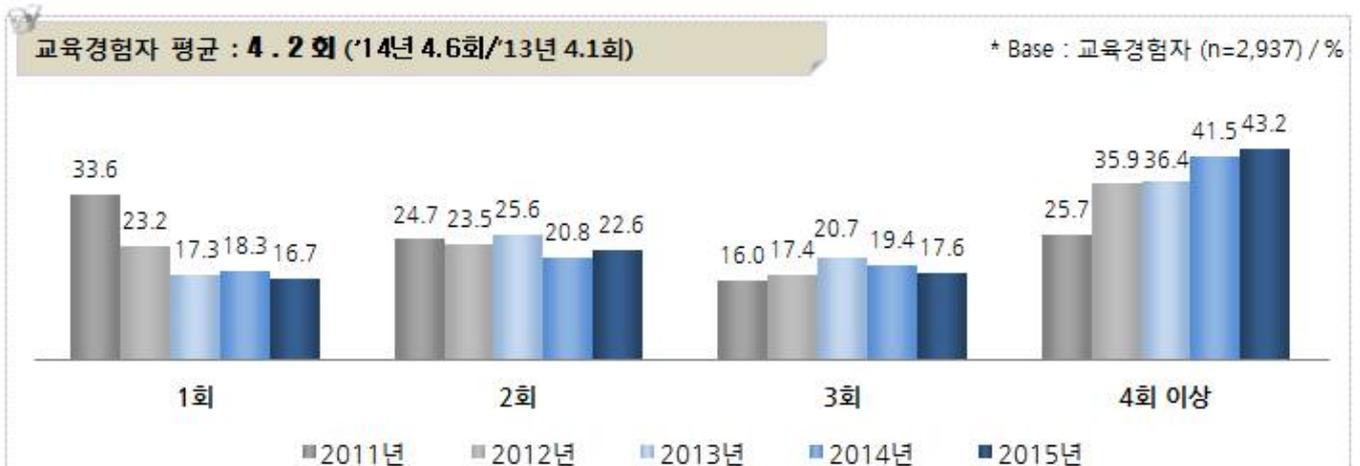
조사결과

- ▶ 전체 응답자 중 58.7%가 심폐소생술 교육을 받아본 경험이 있는 것으로 나타났으며, 지난 5년간 대체로 증가하는 경향을 나타냄
- ▶ 교육경험자의 심폐소생술 평균 교육 횟수는 4.2회이며, 구간별로는 '4회 이상'이 43.2%로 가장 많았고, 다음으로 '2회'(22.6%), '3회'(17.6%), '1회'(16.7%) 순으로 나타남

[심폐소생술 교육 경험]



[심폐소생술 교육 횟수]



Q 귀하께서는 본 조사 이전에 심폐소생술과 관련한 교육을 한 번이라도 받은 적이 있으십니까? (교육경험자) 지금까지 모두 몇 번이나 심폐소생술 교육을 받으셨습니까?



응답자 특성 분석 [심폐소생술 교육경험]

- ❑ 심폐소생술 교육 경험률은 성별로는 남성(71.1%)이 여성(45.9%)보다 높고, 연령이 낮을수록, 학력 수준과 월소득이 높을수록 상대적으로 높게 나타남
- ❑ 심폐소생술 교육 빈도는 남성의 경우 4회 이상(55.1%)이 가장 높은 반면, 여성은 '2회'(30.9%) 응답이 가장 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	심폐소생술 교육 경험		심폐소생술 교육 경험자의 교육 빈도					
			없다	있다	사례수 (명)	1회	2회	3회	4회 이상	평균 (회)
전체		5,000	41.3	58.7	2,937	16.7	22.6	17.6	43.2	4.2
성별	남성	2,542	28.9	71.1	1,808	9.8	17.3	17.8	55.1	5.0
	여성	2,458	54.1	45.9	1,129	27.8	30.9	17.2	24.1	3.1
연령별	20대	914	19.8	80.2	733	13.8	19.5	19.7	47.1	4.3
	30대	1,048	27.5	72.5	759	14.7	19.8	16.5	49.0	4.5
	40대	1,213	40.0	60.0	728	19.0	24.6	18.1	38.3	4.0
	50대	1,135	53.3	46.7	530	18.7	26.3	16.5	38.5	4.0
	60대 이상	690	73.0	27.0	187	21.7	27.6	14.4	36.4	4.0
지역별	서울	1,018	44.1	55.9	569	14.7	22.0	17.0	46.2	4.5
	부산	352	43.2	56.8	200	14.9	24.4	20.7	40.0	4.1
	대구	243	44.3	55.7	135	22.3	23.7	22.0	32.0	3.3
	인천	290	40.8	59.2	172	17.0	25.4	16.9	40.8	4.0
	광주	140	42.8	57.2	80	18.5	18.9	26.3	36.4	3.7
	대전	147	30.6	69.4	102	21.0	24.6	15.8	38.6	3.5
	울산	117	39.1	60.9	71	13.3	21.6	19.0	46.1	4.4
	경기	1,213	40.2	59.8	725	17.4	21.1	17.6	43.8	4.3
	강원	145	38.6	61.4	89	16.4	18.1	17.9	47.5	5.1
	충북	149	36.4	63.6	95	9.2	26.7	19.2	44.9	4.5
	충남	212	39.2	60.8	129	22.2	17.2	15.0	45.5	4.5
	전북	172	46.2	53.8	93	14.4	22.7	12.7	50.1	4.6
	전남	171	47.5	52.5	90	10.9	19.2	17.4	52.4	5.0
	경북	255	40.1	59.9	153	17.9	28.6	16.9	36.5	3.4
	경남	318	38.4	61.6	196	17.5	26.2	13.4	42.9	4.4
제주	58	33.7	66.3	38	22.5	17.9	17.9	41.6	4.2	
거주 규모별	대도시	2,307	42.4	57.6	1,329	16.4	23.0	18.6	41.9	4.1
	중소도시	2,285	39.5	60.5	1,382	17.7	22.5	16.9	42.9	4.2
	읍면지역	408	44.7	55.3	226	12.0	20.7	15.1	52.2	5.0
직업별	농/임/어업/축산업	102	64.5	35.5	36	10.0	23.0	13.3	53.6	5.8
	자영업	1,097	47.9	52.1	571	14.3	19.4	15.0	51.3	4.8
	판매/기술/노무직	388	37.1	62.9	244	12.2	18.2	17.5	52.1	4.8
	전문/사무/관리직	1,961	28.1	71.9	1,410	16.2	23.5	18.1	42.2	4.1
	전업주부	825	69.1	30.9	255	30.8	32.1	16.9	20.1	2.8
	학생	317	13.0	87.0	276	15.9	19.6	22.9	41.6	4.0
	무직/기타	280	55.4	44.6	125	16.0	21.2	16.4	46.4	4.7
학력별	무응답	30	35.0	65.0	20	22.3	27.2	5.2	45.4	4.3
	중졸이하	494	76.6	23.4	116	23.3	28.4	15.6	32.7	3.8
	고졸	1,787	45.9	54.1	967	15.8	22.1	19.4	42.8	4.3
	대졸	2,425	31.9	68.1	1,652	16.9	22.5	16.2	44.3	4.2
	대학원졸 이상	240	28.0	72.0	173	12.4	21.8	22.7	43.1	4.4
월소득별	무응답	54	45.6	54.4	29	32.4	22.3	10.5	34.9	3.0
	200만원 미만	815	64.1	35.9	293	21.3	26.9	18.6	33.3	4.0
	200~299만원	843	39.0	61.0	514	16.9	21.8	16.7	44.6	4.4
	300~399만원	1,018	39.2	60.8	619	17.0	20.7	17.2	45.1	4.2
	400만원 이상	1,751	33.4	66.6	1,165	14.8	23.6	17.4	44.2	4.3
모름/무응답	573	39.8	60.2	346	18.5	20.1	19.0	42.5	4.2	

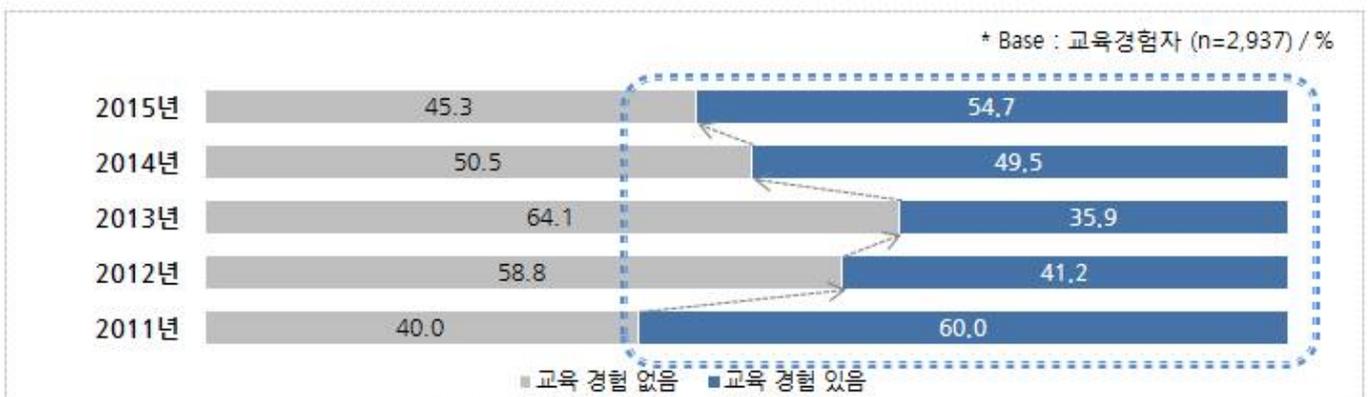
II. 심폐소생술

5 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험

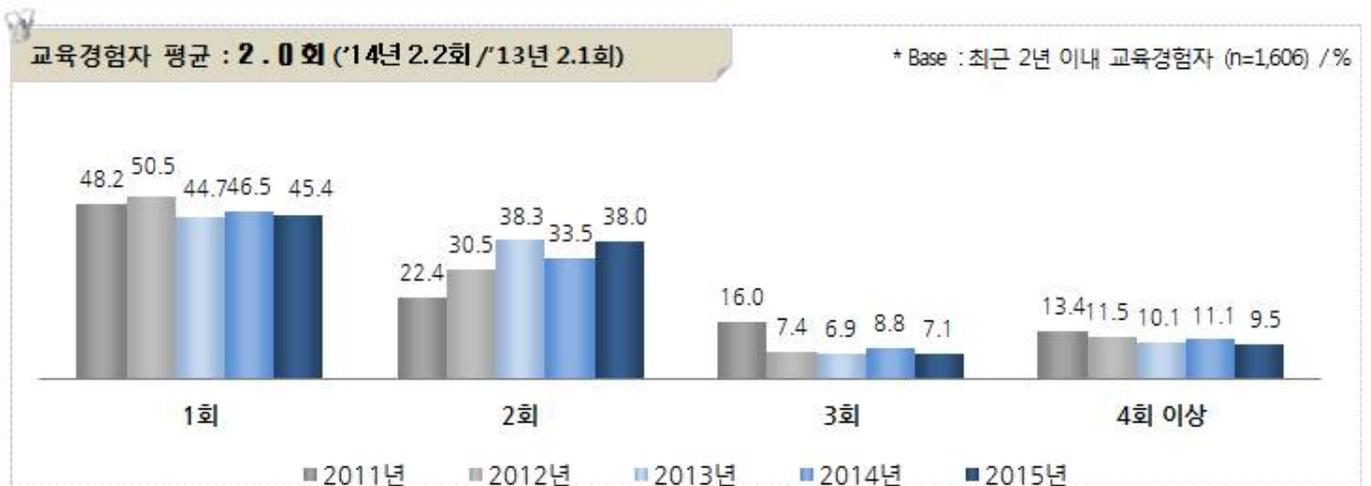
조사결과

- ▶ 심폐소생술 교육 경험자 중 54.7%가 최근 2년 이내 심폐소생술 교육을 받은 적이 있다고 응답하였으며, 2014년 대비 5.2%p 증가함
- ▶ 최근 2년 이내 심폐소생술 평균 교육 횟수는 2.0회이며, 구간별로는 1회(45.4%), 2회(38.0%), 4회 이상(9.5%)의 순으로 나타남

[최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험 여부]



[최근 2년 이내 심폐소생술 교육 횟수]



Q (교육경험자) 최근 2년 이내에 모두 몇 번이나 심폐소생술 교육을 받으셨습니까?



응답자 특성 분석 [최근 2년 이내 심폐소생술 교육경험]

- 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험률은 성별로는 남성(59.3%), 연령이 낮을수록, 지역별로는 충남(63.8%), 직업별로는 학생(66.9%), 학력이 높을수록 높게 나타남
- 최근 2년 이내 평균 교육 횟수는 남성은 평균 2.2회, 여성은 평균 1.8회로 나타났으며, 구간별로는 남성(41.6%)과 여성(53.2%) 모두 '1회'가 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	교육 경험		교육 경험자 중 최근 2년 이내 교육 빈도						
		없다	있다	사례수 (명)	1회	2회	3회	4회 이상	평균 (회)	
전체	2,937	45.3	54.7	1,606	45.4	38.0	7.1	9.5	2.0	
성별	남성	1,808	40.7	59.3	1,072	41.6	39.7	7.9	10.9	2.2
	여성	1,129	52.7	47.3	534	53.2	34.5	5.5	6.8	1.8
연령별	20대	733	33.7	66.3	486	32.2	40.2	10.2	17.4	2.5
	30대	759	37.1	62.9	478	50.7	39.2	4.5	5.6	1.8
	40대	728	53.6	46.4	338	52.9	35.5	7.3	4.3	1.8
	50대	530	54.9	45.1	239	51.4	35.1	5.4	8.1	1.9
	60대 이상	187	64.6	35.4	65	45.1	35.2	8.1	11.6	2.3
지역별	서울	569	43.4	56.6	322	44.3	37.8	7.1	10.8	2.1
	부산	200	48.8	51.2	103	45.0	39.7	5.2	10.1	1.8
	대구	135	50.0	50.0	68	47.2	41.9	7.6	3.3	1.9
	인천	172	45.8	54.2	93	38.5	48.0	7.9	5.7	1.9
	광주	80	41.2	58.8	47	54.5	29.7	5.8	10.0	1.9
	대전	102	39.5	60.5	62	49.2	38.0	6.8	6.0	1.8
	울산	71	43.4	56.6	40	40.5	45.1	7.3	7.1	2.2
	경기	725	50.1	49.9	363	48.0	36.0	6.0	9.9	2.1
	강원	89	43.7	56.3	50	40.7	39.6	11.3	8.3	2.2
	충북	95	37.4	62.6	59	49.9	36.2	7.3	6.6	1.9
	충남	129	36.2	63.8	82	49.1	26.1	5.6	19.2	2.3
	전북	93	39.2	60.8	56	38.4	44.4	5.2	12.0	2.1
	전남	90	45.2	54.8	49	38.9	39.9	12.7	8.5	2.0
	경북	153	45.5	54.5	83	49.6	37.8	10.7	1.9	1.7
	경남	196	46.3	53.7	105	43.7	39.5	4.5	12.2	2.3
	제주	38	37.6	62.4	24	36.1	32.9	16.7	14.4	2.7
거주 규모별	대도시	1,329	44.8	55.2	734	44.8	39.6	6.9	8.7	2.0
	중소도시	1,382	46.9	53.1	733	46.9	36.7	6.6	9.9	2.0
	읍면지역	226	38.6	61.4	139	41.3	36.2	10.9	11.6	2.4
직업별	농/임/어업/축산업	36	51.4	48.6	18	56.6	32.1	0.0	11.3	2.3
	자영업	571	58.4	41.6	237	43.5	39.5	6.4	10.6	2.2
	판매/기술/노무직	244	48.0	52.0	127	39.2	43.6	8.0	9.3	2.0
	전문/사무/관리직	1,410	37.8	62.2	877	47.7	39.0	6.8	6.5	1.9
	전업주부	255	66.7	33.3	85	56.8	31.2	4.4	7.6	1.7
	학생	276	33.1	66.9	185	36.0	32.4	10.1	21.5	2.7
	무직/기타	125	49.3	50.7	63	44.0	32.7	9.4	13.9	2.2
학력별	무응답	20	24.5	75.5	14	42.9	40.9	7.1	9.1	1.8
	중졸이하	116	57.3	42.7	49	53.7	27.7	3.9	14.6	2.5
	고졸	967	47.7	52.3	506	42.7	36.0	7.9	13.4	2.3
	대졸	1,652	44.5	55.5	917	46.1	39.4	6.6	7.8	1.9
	대학원졸 이상	173	33.6	66.4	115	48.7	39.0	7.2	5.1	1.8
월소득별	무응답	29	35.3	64.7	19	43.3	40.1	16.6	0.0	1.7
	200만원 미만	293	51.8	48.2	141	48.9	36.5	3.5	11.1	2.2
	200~299만원	514	45.3	54.7	281	39.9	42.0	8.3	9.8	2.2
	300~399만원	619	46.4	53.6	332	47.7	35.0	9.3	8.0	1.9
	400만원 이상	1,165	44.9	55.1	643	47.1	37.4	6.2	9.3	2.0
모름/무응답	346	39.3	60.7	209	41.7	40.1	7.2	11.0	2.1	

II. 심폐소생술

6 최근 2년 이내 심폐소생술 교육기관

조사결과

- ▶ 최근 2년 이내 심폐소생술 교육을 받은 기관은 '군/예비군/민방위 교육'이 34.3%로 가장 높았으며, '직장'(25.5%), '소방서/소방협회'(18.3%) 등의 순으로 나타남
- ▶ 심폐소생술 교육기관으로 '군/예비군/민방위 교육'은 2014년(35.5%) 대비 1.2%p 감소한 한편, '직장'(2014년 24.2%, +1.3%p), '소방서/소방협회'(2014년 14.6%, +3.7%p) 등은 전년 대비 증가한 것으로 나타남.

[최근 2년 이내 심폐소생술 교육 기관(복수응답)]



Q 2년 이내 심폐소생술 교육을 받으신 기관은 어디입니까? 모두 말씀해 주십시오.



응답자 특성 분석

최근 2년 이내 심폐소생술 교육 기관

- 최근 2년 이내 심폐소생술 교육을 받은 기관으로 남성은 ‘군/예비군/민방위 교육’이 51.5%로 가장 높고, 여성은 ‘직장’(31.3%), ‘소방서/소방협회’(22.7%) 등의 순으로 나타남
- 연령별로는 연령이 낮을수록 ‘군/예비군/민방위 교육’ 응답이 높게 나타난 한편, 연령이 높을수록 ‘소방서/소방협회’ 및 ‘지역 행정기관’ 응답이 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	군/ 예비군/ 민방위 교육	직장	소방서 / 소방협회	초·중· 고등학교	지역 행정기관	학원· 교육원 등 시설 교육기관	응급의료 관련협회 /대한 적십자사	대학교	병원이나 의원	기타	
전체	1,606	34.3	25.5	18.3	9.0	8.4	6.7	6.3	5.5	3.0	2.6	
성별	남성	1,072	51.5	22.6	16.1	8.6	6.5	3.2	5.1	4.8	1.8	1.5
	여성	534	0.0	31.3	22.7	9.6	12.3	13.6	8.7	7.0	5.5	4.8
연령별	20대	486	55.0	17.0	7.6	16.3	3.9	2.6	4.2	13.8	3.1	1.3
	30대	478	51.9	27.8	13.3	5.4	4.9	5.7	6.1	2.5	2.4	1.0
	40대	338	9.4	34.2	28.7	7.8	8.5	9.4	7.7	1.8	3.5	3.4
	50대	239	1.8	29.6	30.6	5.0	18.6	11.9	9.6	1.2	3.6	5.3
	60대 이상	65	0.0	11.7	35.8	1.1	29.6	10.7	4.1	1.3	2.4	9.8
	지역별	서울	322	44.1	16.3	18.3	10.5	9.4	7.3	3.4	6.0	2.6
부산		103	38.1	23.2	16.8	10.3	8.2	4.6	6.0	5.6	3.6	2.0
대구		68	22.4	41.4	20.5	11.0	4.5	7.2	7.7	7.8	2.7	1.5
인천		93	35.7	23.4	19.6	5.9	5.6	8.4	8.8	4.7	2.2	2.9
광주		47	29.4	23.6	18.3	7.2	2.1	2.0	10.2	12.2	7.7	0.0
대전		62	32.3	19.1	11.7	3.6	7.6	8.8	6.5	7.9	6.3	2.9
울산		40	26.1	39.5	22.2	6.7	7.3	2.2	7.5	7.0	2.1	5.1
경기		363	38.9	26.7	15.7	9.7	9.4	6.2	6.9	4.3	1.9	3.8
강원		50	33.6	28.0	27.3	3.7	3.6	5.7	6.0	2.0	3.7	2.0
충북		59	23.5	32.4	23.3	5.1	15.4	7.4	7.8	5.6	3.5	0.0
충남		82	24.1	29.0	18.8	8.2	6.7	10.0	10.7	5.6	3.4	3.1
전북		56	19.1	40.7	15.9	9.6	5.2	3.4	6.9	9.5	3.2	6.9
전남		49	28.3	26.1	17.5	13.7	12.4	3.7	4.0	4.8	4.1	2.0
경북		83	27.7	22.7	21.5	8.7	9.7	7.0	6.9	5.3	4.6	1.1
경남		105	32.0	28.1	17.5	8.3	9.4	9.5	3.3	1.4	2.9	1.9
제주		24	20.8	28.2	30.6	12.5	8.3	4.2	11.1	8.3	0.0	0.0
거주 규모별		대도시	734	37.3	22.4	18.1	9.0	7.6	6.6	5.7	6.6	3.3
	중소도시	733	33.4	29.2	17.4	9.0	8.7	6.5	6.6	5.1	3.2	2.3
	읍면지역	139	23.8	22.1	24.3	8.5	11.1	7.8	7.6	1.9	0.7	5.6
직업별	농/임/어업/축산업	18	17.6	11.9	31.3	4.8	36.1	10.4	5.7	5.2	4.2	5.2
	자영업	237	40.5	14.3	24.5	3.9	9.8	6.9	7.8	1.7	2.3	3.7
	판매/기술/노무직	127	41.3	31.5	13.5	4.3	12.6	3.8	2.5	2.3	1.6	2.2
	전문/사무/관리직	877	30.0	35.1	19.4	6.1	6.7	6.7	7.1	3.6	3.6	2.0
	전업주부	85	0.0	11.2	28.0	11.2	20.0	20.3	10.1	3.3	4.7	9.4
	학생	185	51.4	2.2	5.9	28.3	4.2	2.8	3.1	22.9	2.3	0.5
	무직/기타	63	60.8	10.9	7.8	17.2	8.3	4.1	3.3	5.4	0.0	4.1
	무응답	14	24.8	34.2	21.7	12.4	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
학력별	중졸이하	49	2.1	11.8	33.4	0.0	28.9	18.8	1.9	0.0	1.5	9.5
	고졸	506	35.8	18.0	16.3	16.0	7.6	6.8	4.5	7.9	2.1	2.1
	대졸	917	36.1	30.2	18.3	5.5	8.0	5.8	6.6	4.8	3.3	2.5
	대학원졸 이상	115	27.0	28.0	19.2	9.9	5.9	7.3	14.3	3.6	6.3	2.5
	무응답	19	38.1	20.8	27.4	7.0	9.8	10.8	0.0	0.0	0.0	4.3
월소득별	200만원 미만	141	27.4	23.6	20.6	5.3	15.1	9.5	3.4	4.0	0.0	4.6
	200~299만원	281	41.4	20.4	18.5	6.6	10.0	8.3	5.6	4.0	2.4	2.1
	300~399만원	332	36.5	24.0	17.7	11.6	6.4	6.8	7.0	5.5	3.2	2.1
	400만원 이상	643	28.5	31.6	19.6	9.6	8.3	5.6	7.4	5.6	4.1	2.6
	모름/무응답	209	44.1	17.3	13.5	8.3	5.3	5.6	4.8	8.1	2.2	2.7

Ⅲ. 구급차 서비스



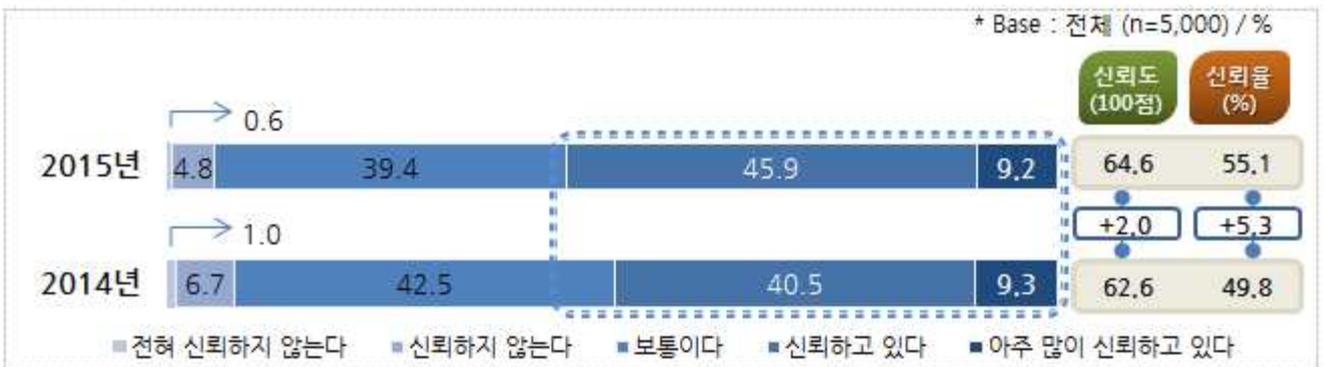
Ⅲ. 구급차 서비스

1 구급차 서비스 신뢰도

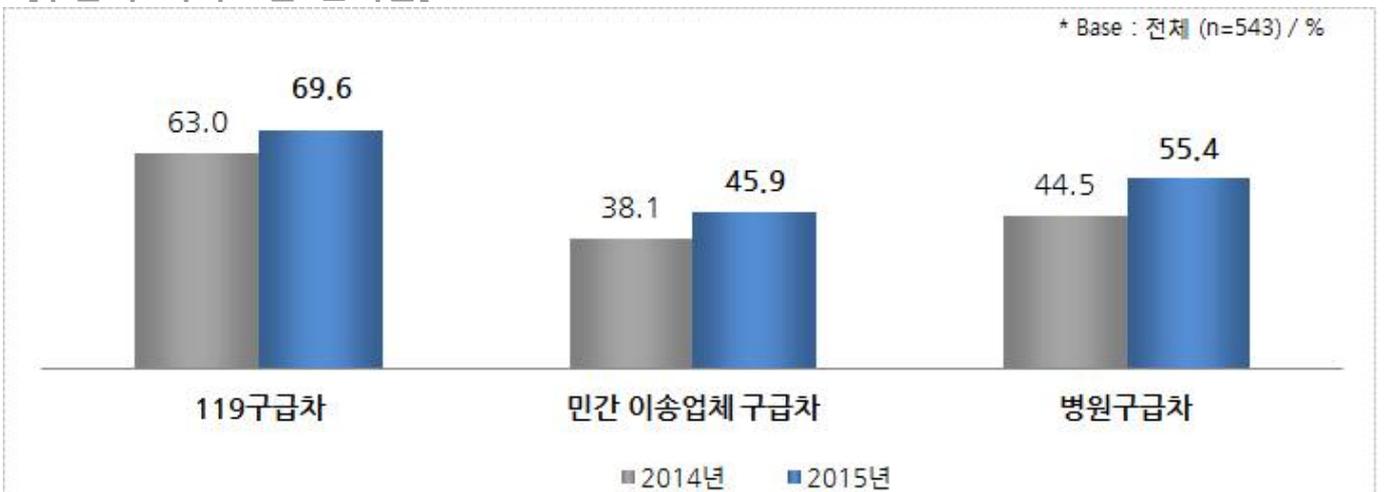
조사결과

- ▶ 구급차 서비스에 대한 신뢰도는 64.6점, '신뢰한다'는 응답은 55.1%로 나타났으며, 2014년(49.8%) 대비 5.3%p 증가함
- ▶ 가장 최근 이용한 구급차 서비스별로는 '119 구급차'가 69.6%로 가장 높고, '병원 구급차'(55.4%)와 '민간이송업 구급차'(45.9%)는 상대적으로 낮게 나타남. 한편 '119 구급차'의 신뢰율은 2014년 (63.0%) 대비 6.6%p 증가한 것으로 나타남

[구급차 서비스 신뢰도]



[구급차 서비스별 신뢰율]



Q 귀하께서는 우리나라의 구급차 서비스에 대해 어느 정도 신뢰하고 계십니까?



응답자 특성 분석 [구급차 서비스 신뢰도]

□ 우리나라의 구급차 서비스 신뢰율은 성별로는 남성(58.1%), 연령별로는 60대 이상(64.1%), 지역별로는 전북(65.8%), 직업별로는 농/임/어업/축산업(69.5%), 학력별로는 중졸이하(62.8%), 월소득이 낮을수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	① 전혀 신뢰하지 않는다	② 신뢰하지 않는다	③ 보통이다	④ 신뢰 하고 있다	⑤ 아주 많이 신뢰하고 있다	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 신뢰안함	④+⑤ 신뢰함		
전체	5,000	0.6	4.8	39.4	45.9	9.2	5.5	55.1	64.6	
성별	남성	2,542	0.7	5.4	35.8	47.3	10.7	6.1	58.1	65.5
	여성	2,458	0.6	4.2	43.2	44.4	7.6	4.8	52.0	63.6
연령별	20대	914	0.6	3.2	42.4	42.2	11.6	3.8	53.8	65.2
	30대	1,048	0.6	5.0	48.3	39.0	7.2	5.6	46.2	61.8
	40대	1,213	0.8	5.0	39.2	47.7	7.3	5.8	55.0	63.9
	50대	1,135	0.6	5.7	34.7	50.1	8.9	6.2	59.0	65.3
	60대 이상	690	0.5	5.2	30.2	51.2	12.9	5.7	64.1	67.7
지역별	서울	1,018	0.3	4.9	38.9	47.0	9.0	5.2	55.9	64.9
	부산	352	0.5	4.9	37.4	47.3	9.8	5.4	57.1	65.2
	대구	243	0.5	4.4	44.6	43.5	7.1	4.8	50.5	63.1
	인천	290	0.0	3.0	42.3	44.4	10.2	3.0	54.6	65.5
	광주	140	1.2	1.3	41.6	50.6	5.3	2.5	55.9	64.4
	대전	147	1.5	4.3	34.2	47.0	12.9	5.8	59.9	66.4
	울산	117	0.9	5.9	40.1	47.3	5.8	6.8	53.1	62.8
	경기	1,213	0.7	5.0	41.4	44.0	8.9	5.7	52.9	63.9
	강원	145	0.6	7.2	43.1	41.3	7.8	7.8	49.2	62.2
	충북	149	2.0	4.6	40.0	48.5	4.9	6.6	53.4	62.4
	충남	212	0.4	5.2	36.3	47.7	10.3	5.6	58.1	65.6
	전북	172	1.1	5.4	27.8	53.7	12.0	6.5	65.8	67.6
	전남	171	0.0	6.3	36.1	47.5	10.1	6.3	57.6	65.3
	경북	255	0.8	6.0	36.5	45.3	11.5	6.7	56.8	65.2
	경남	318	0.9	2.7	43.1	43.5	9.9	3.6	53.4	64.7
제주	58	0.0	14.4	29.3	44.3	12.1	14.4	56.3	63.5	
거주 규모별	대도시	2,307	0.5	4.4	39.6	46.6	8.9	4.9	55.5	64.8
	중소도시	2,285	0.8	5.2	40.2	44.4	9.4	6.1	53.8	64.1
	읍면지역	408	0.2	5.3	34.2	50.5	9.7	5.5	60.3	66.1
직업별	농/임/어업/축산업	102	1.6	5.5	23.3	55.6	13.9	7.1	69.5	68.7
	자영업	1,097	0.6	6.1	35.0	47.9	10.3	6.7	58.2	65.3
	판매/기술/노무직	388	0.0	7.5	39.5	44.3	8.6	7.5	52.9	63.5
	전문/사무/관리직	1,961	0.9	4.0	42.3	44.9	7.9	4.9	52.8	63.7
	전업주부	825	0.4	4.4	42.1	45.0	8.2	4.7	53.2	64.1
	학생	317	0.3	3.4	40.1	45.6	10.6	3.7	56.2	65.7
	무직/기타	280	0.3	5.6	34.9	46.2	12.9	6.0	59.1	66.4
	무응답	30	0.0	0.0	28.0	47.6	24.4	0.0	72.0	74.1
학력별	중졸이하	494	0.9	6.4	30.0	51.0	11.7	7.3	62.8	66.6
	고졸	1,787	0.4	4.8	41.2	44.9	8.8	5.2	53.7	64.2
	대졸	2,425	0.8	4.4	40.6	45.1	9.0	5.2	54.2	64.3
	대학원졸 이상	240	0.4	6.8	35.0	47.3	10.4	7.2	57.8	65.1
무응답	54	0.0	2.2	35.4	58.9	3.5	2.2	62.4	65.9	
월소득별	200만원 미만	815	0.3	5.2	33.6	49.4	11.5	5.5	60.8	66.6
	200~299만원	843	0.5	3.7	38.9	47.7	9.3	4.1	56.9	65.4
	300~399만원	1,018	1.2	5.4	38.8	45.7	8.9	6.6	54.6	63.9
	400만원 이상	1,751	0.6	5.3	40.1	44.8	9.2	5.9	54.0	64.2
	모름/무응답	573	0.5	3.6	47.5	41.9	6.5	4.1	48.4	62.6
최근 이용 구급차 서비스별	119구급차	419	0.4	4.4	25.6	47.3	22.4	4.8	69.6	71.7
	민간 이송업체 구급차	57	3.4	7.8	42.9	41.6	4.4	11.2	45.9	58.9
	병원구급차	67	2.6	3.6	38.4	40.8	14.5	6.2	55.4	65.3
	비이용	4,457	0.6	4.9	40.7	45.9	8.0	5.4	53.8	63.9

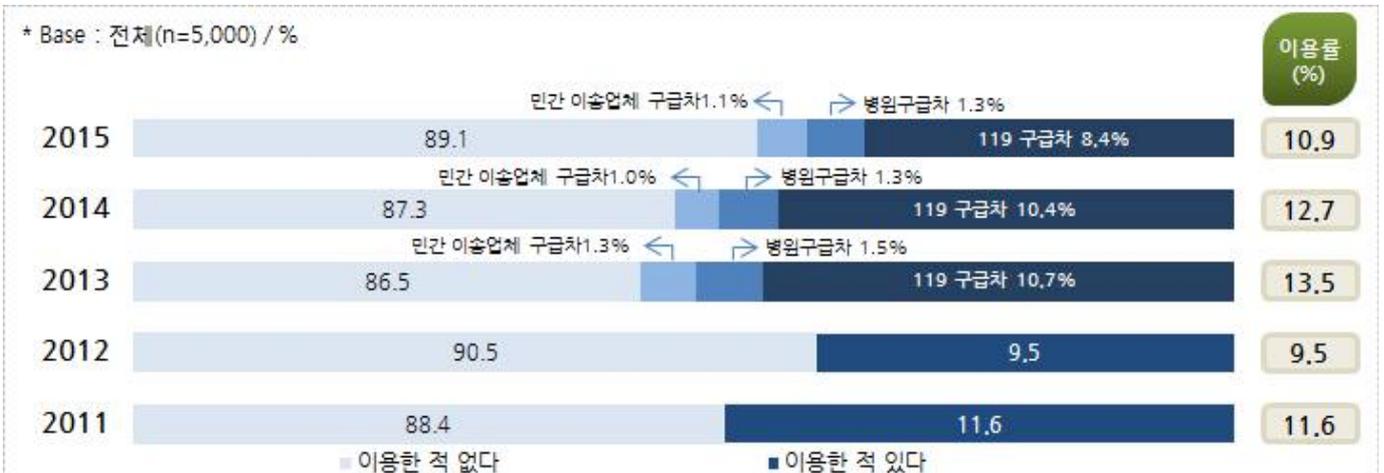
Ⅲ. 구급차 서비스

2 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험

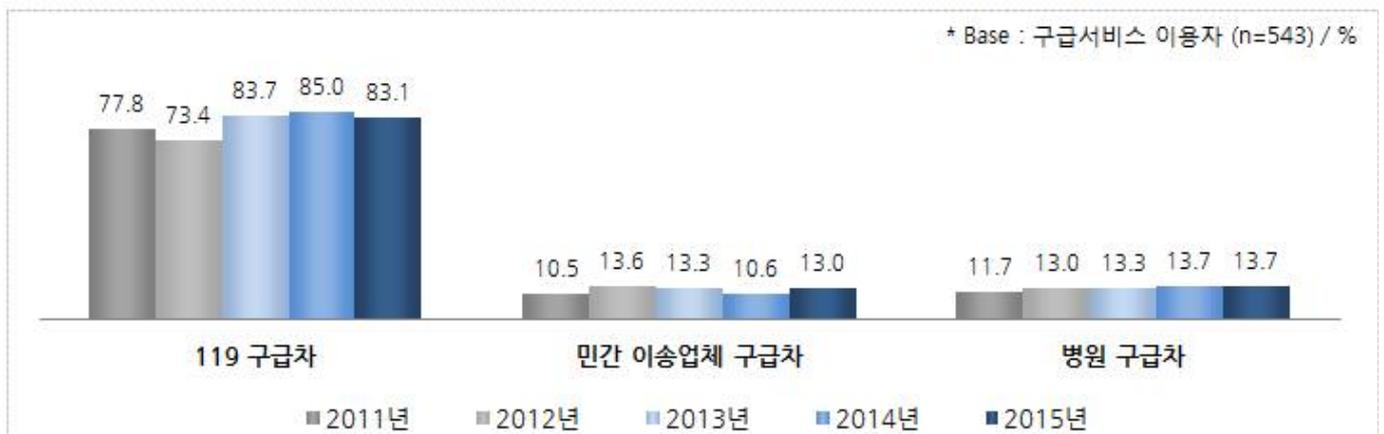
조사결과

- ▶ 최근 1년 이내 구급차 서비스를 이용한 경험자는 전체의 10.9%로, 2014년(12.7%) 대비 1.8%p 감소함
- ▶ 이용한 구급차 서비스로는 119 구급차가 83.1%, 병원 구급차 13.7%, 민간이송업체 구급차 13.0%로 나타남

[1년 이내 구급차 서비스 이용 경험]



[최근 이용한 구급차 서비스(복수응답)]



Q 귀하께서는 최근 1년 이내에 응급환자 혹은 응급환자의 보호자 자격으로 구급차 서비스를 이용한 적이 있습니까? 이용해 보신 서비스를 모두 말씀해 주십시오.(복수 이용자) 환자나 보호자 중 어떤 자격으로 이용해 보셨습니까?



응답자 특성 분석

최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험

- 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험 '있다' 응답은 연령별로 50대(13.6%) 및 60대 이상(13.9%), 지역별로 전남(13.8%), 직업별로 농/임/어업/축산업(16.0%) 등에서 상대적으로 높게 나타남
- 한편 최근 이용 구급차 서비스로는 모든 응답자 특성에서 '119 구급차'가 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	서비스 이용 경험		최근 이용 구급차 서비스				구급차서비스별 이용자격						
		없다	있다	사례수 (명)	119 구급차	민간 이송업 구급차	병원 구급차	119구급차 (n=419)		민간이송업 구급차 (n=57)		병원구급차 (n=67)		
								환자	보호자	환자	보호자	환자	보호자	
전체	5,000	89.1	10.9	543	83.1	13.0	13.7	31.1	68.9	14.8	85.2	32.8	67.2	
성별	남성	2,542	89.4	10.6	268	83.4	14.9	11.7	34.2	65.8	19.4	80.6	36.3	63.7
	여성	2,458	88.8	11.2	275	82.8	11.0	15.6	28.0	72.0	8.3	91.7	30.3	69.7
연령별	20대	914	92.9	7.1	65	75.8	7.1	24.3	27.3	72.7	26.4	73.6	54.7	45.3
	30대	1,048	89.7	10.3	108	86.9	10.9	15.6	27.0	73.0	0.0	100.0	39.0	61.0
	40대	1,213	90.2	9.8	119	79.5	14.0	14.6	24.4	75.6	7.0	93.0	17.5	82.5
	50대	1,135	86.4	13.6	155	80.5	18.9	12.8	28.1	71.9	19.4	80.6	19.8	80.2
	60대 이상	690	86.1	13.9	96	92.4	8.4	4.3	48.3	51.7	19.0	81.0	49.2	50.8
지역별	서울	1,018	87.7	12.3	125	85.7	10.0	10.5	27.4	72.6	17.8	82.2	44.3	55.7
	부산	352	91.0	9.0	32	91.1	24.5	8.7	35.4	64.6	0.0	100.0	0.0	100.0
	대구	243	91.6	8.4	20	77.0	14.4	8.6	38.8	61.2	0.0	100.0	0.0	100.0
	인천	290	89.3	10.7	31	83.3	3.5	16.1	42.9	57.1	0.0	100.0	39.9	60.1
	광주	140	91.7	8.3	12	93.1	27.6	15.0	9.8	90.2	0.0	100.0	0.0	100.0
	대전	147	85.5	14.5	21	91.1	13.3	4.2	20.0	80.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	울산	117	92.7	7.3	8	77.9	11.8	22.1	43.5	56.5	0.0	100.0	0.0	100.0
	경기	1,213	88.4	11.6	141	80.3	12.6	15.0	31.5	68.5	31.8	68.2	46.8	53.2
	강원	145	91.4	8.6	13	84.0	15.2	8.0	9.4	90.6	0.0	100.0	0.0	100.0
	충북	149	90.4	9.6	14	88.6	16.5	14.6	44.1	55.9	0.0	100.0	0.0	100.0
	충남	212	86.8	13.2	28	73.9	19.6	13.0	33.8	66.2	0.0	100.0	0.0	100.0
	전북	172	92.5	7.5	13	100.0	8.3	16.1	36.6	63.4	0.0	0.0	0.0	100.0
	전남	171	86.2	13.8	24	82.3	19.6	25.0	27.1	72.9	0.0	100.0	18.3	81.7
	경북	255	88.8	11.2	28	70.4	12.4	19.8	38.7	61.3	25.8	74.2	64.8	35.2
	경남	318	91.9	8.1	26	79.2	8.8	21.6	31.5	68.5	31.3	68.7	19.4	80.6
	제주	58	88.7	11.3	7	100.0	0.0	0.0	30.5	69.5	0.0	0.0	0.0	0.0
	거주 규모별	대도시	2,307	89.2	10.8	250	85.9	12.5	10.9	30.2	69.8	8.1	91.9	30.4
중소도시		2,285	89.4	10.6	243	80.9	13.0	16.6	30.7	69.3	22.4	77.6	40.5	59.5
읍면지역		408	87.8	12.2	50	79.4	14.7	13.2	37.6	62.4	11.3	88.7	0.0	100.0
직업별	농/임/어업/축산업	102	84.0	16.0	16	94.2	10.4	0.0	52.7	47.3	0.0	100.0	0.0	0.0
	자영업	1,097	86.5	13.5	148	84.0	16.6	11.4	29.3	70.7	13.0	87.0	6.1	93.9
	판매/기술/노무직	388	87.8	12.2	47	78.2	15.6	16.2	29.7	70.3	13.6	86.4	38.8	61.2
	전문/사무/관리직	1,961	91.0	9.0	177	81.6	13.5	17.7	18.0	82.0	22.4	77.6	42.9	57.1
	전업주부	825	87.9	12.1	100	84.9	11.5	9.4	38.9	61.1	0.0	100.0	19.4	80.6
	학생	317	94.7	5.3	17	68.1	0.0	31.9	43.1	56.9	0.0	0.0	38.1	61.9
	무직/기타	280	88.0	12.0	33	88.3	4.5	10.4	62.8	37.2	53.3	46.7	69.0	31.0
	무응답	30	85.4	14.6	5	100.0	0.0	0.0	25.1	74.9	0.0	0.0	0.0	0.0
학력별	중졸이하	494	84.4	15.6	77	95.4	10.7	2.2	44.2	55.8	15.6	84.4	0.0	100.0
	고졸	1,787	90.0	10.0	179	77.1	13.0	17.2	38.3	61.7	12.2	87.8	31.8	68.2
	대졸	2,425	89.4	10.6	256	84.1	12.4	14.4	23.0	77.0	15.6	84.4	33.1	66.9
	대학원졸 이상	240	90.2	9.8	24	84.4	26.1	11.7	11.3	88.7	25.8	74.2	0.0	100.0
	무응답	54	87.3	12.7	7	58.2	12.7	29.1	47.0	53.0	0.0	100.0	100.0	0.0
월소득별	200만원 미만	815	86.9	13.1	107	88.9	8.5	10.2	48.7	51.3	0.0	100.0	51.8	48.2
	200~299만원	843	89.3	10.7	90	80.9	9.1	15.3	41.9	58.1	22.8	77.2	30.6	69.4
	300~399만원	1,018	89.6	10.4	106	81.5	16.9	16.8	24.8	75.2	26.0	74.0	30.1	69.9
	400만원 이상	1,751	89.6	10.4	182	83.2	15.9	12.7	19.9	80.1	14.0	86.0	15.8	84.2
	모름/무응답	573	90.1	9.9	58	78.1	10.9	14.8	24.1	75.9	0.0	100.0	59.9	40.1

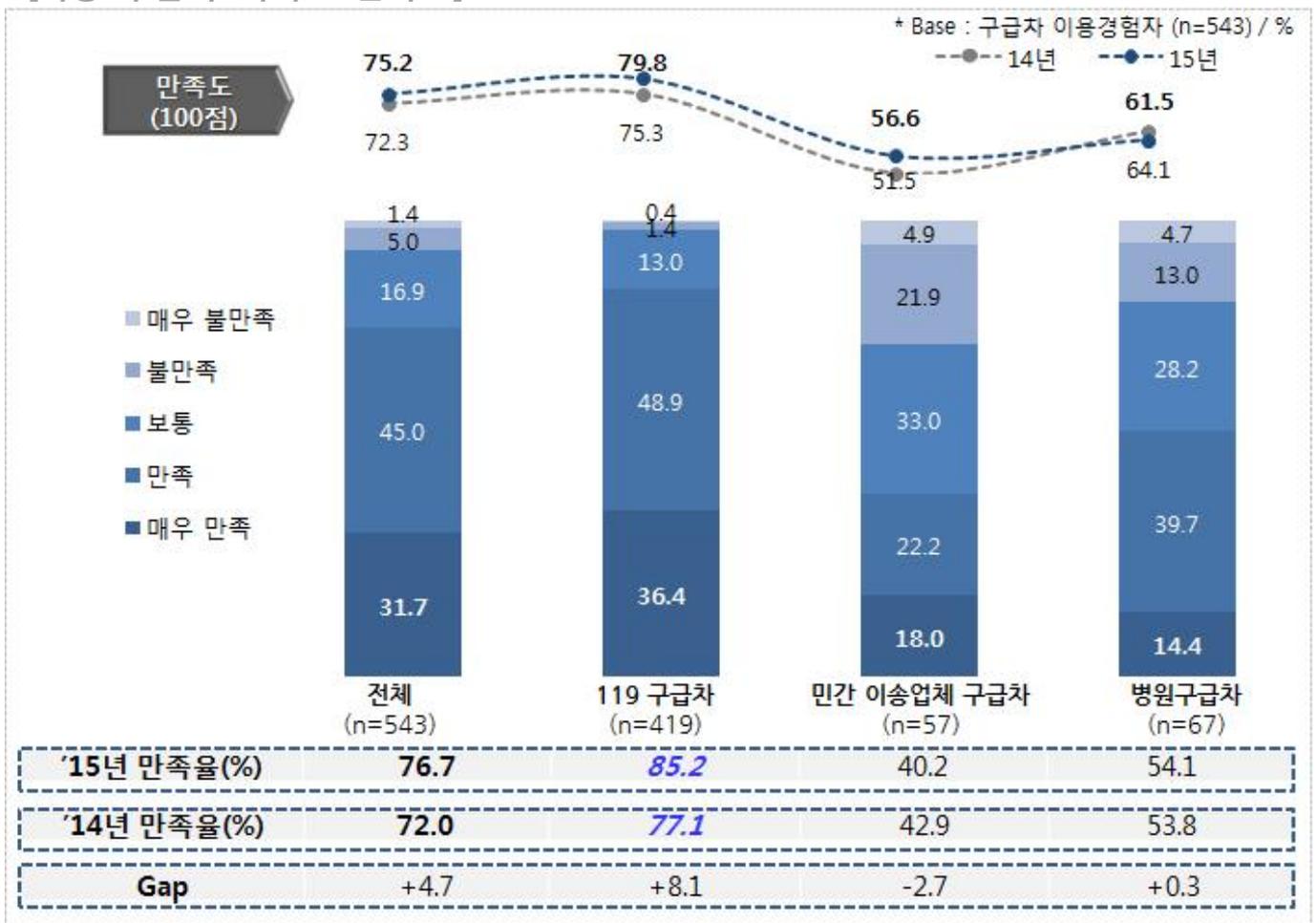
Ⅲ. 구급차 서비스

3 이용 구급차 서비스 만족도

조사결과

- » 최근 이용한 구급차 서비스에 대해 ‘만족한다’는 응답은 76.7%로 높게 나타났으며 2014년(72.0%) 대비 4.7%p 증가함. 만족도는 75.2점으로 2014년(72.3점)대비 2.9점 상승함
- » 119 구급차는 타 서비스 대비 월등히 높은 만족률(85.2%)을 보였으며, 2014년(77.1%) 대비 8.1%p 증가함. 한편 2014년 대비 민간 이송업체 구급차(40.2%)는 2.7%p 감소, 병원 구급차(54.1%)는 0.3%p 증가함

[이용 구급차 서비스 만족도]



Q 가장 최근에 이용해 보신 서비스는 무엇입니까? 귀하께서는 가장 최근 이용하신 구급차 서비스에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?



응답자 특성 분석

[이용 구급차 서비스 전반적 만족도]

□ 가장 최근 이용한 구급서비스에 대한 만족률은 연령별로는 60대 이상(82.3%), 지역별로는 전남(91.7%, n=24), 거주규모별로는 읍면지역(85.0%), 직업별로는 농/임/어업/축산업(89.6%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	543	1.4	5.0	16.9	45.0	31.7	6.4	76.7	75.2	
성별	남성	268	2.2	4.8	15.5	43.0	34.4	7.0	77.4	75.7
	여성	275	0.7	5.1	18.3	46.9	29.1	5.8	76.0	74.7
연령별	20대	65	1.5	7.8	18.2	39.4	33.1	9.3	72.5	73.7
	30대	108	1.3	4.5	24.9	36.9	32.4	5.8	69.3	73.7
	40대	119	0.8	3.2	18.7	47.1	30.2	3.9	77.3	75.7
	50대	155	2.3	5.0	13.1	52.5	27.2	7.2	79.7	74.4
	60대 이상	96	1.0	5.8	10.9	43.0	39.3	6.8	82.3	78.4
지역별	서울	125	0.7	2.9	19.0	44.7	32.7	3.6	77.4	76.4
	부산	32	0.0	6.3	18.7	32.7	42.4	6.3	75.0	77.8
	대구	20	4.3	5.6	9.3	66.1	14.8	9.9	80.8	70.4
	인천	31	3.2	6.4	23.2	44.7	22.5	9.6	67.2	69.2
	광주	12	0.0	14.6	8.1	23.8	53.5	14.6	77.3	79.0
	대전	21	4.2	0.0	8.9	47.4	39.5	4.2	86.9	79.5
	울산	8	0.0	11.8	33.9	22.1	32.3	11.8	54.3	68.7
	경기	141	1.7	6.1	18.4	45.8	28.0	7.8	73.8	73.1
	강원	13	7.2	0.0	16.0	15.2	61.6	7.2	76.8	81.0
	충북	14	0.0	10.3	9.6	47.9	32.3	10.3	80.2	75.5
	충남	28	0.0	9.6	7.6	71.1	11.6	9.6	82.8	71.2
	전북	13	0.0	0.0	14.9	45.6	39.5	0.0	85.1	81.1
	전남	24	0.0	0.0	8.3	33.1	58.6	0.0	91.7	87.6
	경북	28	0.0	3.2	24.7	44.3	27.8	3.2	72.1	74.2
	경남	26	3.3	6.6	11.3	55.4	23.4	9.9	78.8	72.2
제주	7	0.0	0.0	30.5	28.8	40.7	0.0	69.5	77.5	
거주 규모별	대도시	250	1.5	4.6	17.8	43.4	32.7	6.1	76.1	75.3
	중소도시	243	1.7	5.1	17.5	45.7	29.9	6.9	75.6	74.2
	읍면지역	50	0.0	5.8	9.2	49.3	35.7	5.8	85.0	78.7
직업별	농/임/어업/축산업	16	0.0	5.8	4.6	54.4	35.2	5.8	89.6	79.8
	자영업	148	1.2	5.0	17.4	42.7	33.7	6.2	76.4	75.7
	판매/기술/노무직	47	1.9	5.7	18.3	47.6	26.6	7.5	74.2	72.8
	전문/사무/관리직	177	1.5	3.9	20.9	42.6	31.0	5.4	73.7	74.4
	전업주부	100	1.0	5.2	15.4	48.1	30.2	6.2	78.4	75.3
	학생	17	0.0	18.4	5.9	43.0	32.7	18.4	75.7	72.5
	무직/기타	33	4.2	2.1	6.5	49.3	37.9	6.3	87.2	78.7
	무응답	5	0.0	0.0	25.1	54.2	20.7	0.0	74.9	73.9
학력별	중졸이하	77	1.2	4.0	15.7	40.8	38.3	5.2	79.1	77.8
	고졸	179	0.6	4.9	18.2	48.0	28.4	5.4	76.4	74.7
	대졸	256	1.9	5.2	16.1	45.2	31.6	7.1	76.9	74.9
	대학원졸 이상	24	4.2	3.7	16.1	29.7	46.3	7.9	75.9	77.5
	무응답	7	0.0	14.5	30.3	55.1	0.0	14.5	55.1	60.1
월소득별	200만원 미만	107	2.2	4.1	15.4	42.7	35.6	6.4	78.2	76.3
	200~299만원	90	1.0	6.7	13.4	46.8	32.1	7.7	78.9	75.6
	300~399만원	106	0.8	4.6	21.8	39.1	33.7	5.4	72.8	75.1
	400만원 이상	182	2.0	4.7	13.5	47.0	32.8	6.7	79.8	76.0
	모름/무응답	58	0.0	5.2	27.1	50.7	17.0	5.2	67.7	69.9

* 사례수가 소수인 경우 응답자 특성별 현황에 대한 참고치로만 활용하며, 상대적인 비교는 불가능함



응답자 특성 분석

[119 구급차 서비스 전반적 만족도]

단위[%]	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	419	0.4	1.4	13.0	48.9	36.4	1.8	85.2	79.8	
성별	남성	207	0.4	1.0	11.4	46.6	40.6	1.4	87.2	81.5
	여성	212	0.5	1.7	14.5	51.0	32.3	2.2	83.3	78.2
연령별	20대	47	0.0	6.5	11.3	40.9	41.3	6.5	82.2	79.2
	30대	87	0.0	2.2	24.3	38.6	34.9	2.2	73.5	76.6
	40대	86	0.0	0.0	8.8	54.2	37.1	0.0	91.2	82.1
	50대	115	0.8	0.0	9.4	59.0	30.9	0.8	89.9	79.8
	60대 이상	84	1.2	1.0	11.4	44.6	41.9	2.2	86.5	81.3
지역별	서울	101	0.9	0.0	14.6	49.0	35.5	0.9	84.5	79.6
	부산	23	0.0	0.0	8.4	39.6	52.0	0.0	91.6	85.9
	대구	16	0.0	7.3	6.0	67.6	19.2	7.3	86.8	74.7
	인천	25	4.0	0.0	16.8	51.2	28.0	4.0	79.2	74.8
	광주	9	0.0	0.0	0.0	30.8	69.2	0.0	100.0	92.3
	대전	18	0.0	0.0	0.0	54.5	45.5	0.0	100.0	86.4
	울산	7	0.0	15.1	15.1	28.3	41.4	15.1	69.8	74.0
	경기	106	0.0	2.6	14.5	51.4	31.5	2.6	82.9	78.0
	강원	10	0.0	0.0	0.0	19.8	80.2	0.0	100.0	95.1
	충북	11	0.0	0.0	12.6	63.1	24.3	0.0	87.4	77.9
	충남	19	0.0	4.7	11.3	66.8	17.3	4.7	84.0	74.2
	전북	11	0.0	0.0	17.8	35.1	47.1	0.0	82.2	82.3
	전남	18	0.0	0.0	5.7	31.4	63.0	0.0	94.3	89.3
	경북	19	0.0	0.0	23.6	44.5	32.0	0.0	76.4	77.1
	경남	19	0.0	0.0	15.5	61.1	23.4	0.0	84.5	77.0
제주	7	0.0	0.0	30.5	28.8	40.7	0.0	69.5	77.5	
거주 규모별	대도시	200	0.9	1.1	11.5	48.6	37.9	2.0	86.5	80.4
	중소도시	182	0.0	2.0	15.7	49.0	33.2	2.0	82.2	78.4
	읍면지역	37	0.0	0.0	7.2	49.3	43.5	0.0	92.8	84.1
직업별	농/임/어업/축산업	15	0.0	0.0	5.1	60.7	34.2	0.0	94.9	82.3
	자영업	115	0.0	0.9	14.9	45.0	39.2	0.9	84.2	80.6
	판매/기술/노무직	32	0.0	0.0	9.4	51.7	38.9	0.0	90.6	82.4
	전문/사무/관리직	132	0.7	1.5	14.9	48.3	34.7	2.2	83.0	78.7
	전업주부	82	1.2	2.1	14.0	50.6	32.2	3.3	82.7	77.6
	학생	11	0.0	9.9	0.0	42.0	48.1	9.9	90.1	82.1
	무직/기타	28	0.0	0.0	4.8	54.4	40.8	0.0	95.2	84.0
	무응답	4	0.0	0.0	25.1	54.2	20.7	0.0	74.9	73.9
학력별	중졸이하	70	0.0	1.2	17.3	40.7	40.8	1.2	81.5	80.3
	고졸	131	0.8	0.7	13.2	52.9	32.4	1.4	85.4	78.9
	대졸	198	0.4	2.1	11.1	50.3	36.2	2.5	86.4	79.9
	대학원졸 이상	17	0.0	0.0	11.1	29.8	59.1	0.0	88.9	87.0
	무응답	3	0.0	0.0	30.3	69.7	0.0	0.0	69.7	67.4
월소득별	200만원 미만	90	1.1	0.9	13.9	42.7	41.4	2.0	84.1	80.6
	200~299만원	70	1.2	1.3	10.4	52.5	34.6	2.5	87.1	79.5
	300~399만원	77	0.0	2.6	16.9	42.5	38.0	2.6	80.5	79.0
	400만원 이상	141	0.0	0.8	10.7	50.0	38.5	0.8	88.5	81.6
	모름/무응답	41	0.0	2.3	15.5	63.4	18.7	2.3	82.2	74.7

* 사례수가 소수인 경우 응답자 특성별 현황에 대한 참고치로만 활용하며, 상대적인 비교는 불가능함



응답자 특성 분석

[민간 이송업체 구급차 서비스 전반적 만족도]

단위[%]	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	57	4.9	21.9	33.0	22.2	18.0	26.8	40.2	56.6	
성별	남성	34	8.4	27.3	30.2	23.3	10.9	35.7	34.1	50.2
	여성	23	0.0	14.3	37.0	20.7	28.0	14.3	48.7	65.6
연령별	20대	4	26.4	0.0	25.3	48.3	0.0	26.4	48.3	48.9
	30대	5	0.0	0.0	75.5	24.5	0.0	0.0	24.5	56.1
	40대	16	0.0	17.7	37.9	24.8	19.7	17.7	44.5	61.6
	50대	25	7.3	23.2	30.7	19.3	19.5	30.4	38.9	55.2
	60대 이상	7	0.0	48.9	10.1	12.5	28.5	48.9	41.0	55.2
지역별	서울	11	0.0	23.0	42.7	8.3	26.1	23.0	34.4	59.4
	부산	6	0.0	33.6	66.4	0.0	0.0	33.6	0.0	41.6
	대구	3	29.8	0.0	32.4	37.8	0.0	29.8	37.8	44.6
	인천	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	75.0
	광주	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	25.0
	대전	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	울산	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	경기	16	6.7	19.3	27.8	26.9	19.3	26.0	46.3	58.2
	강원	2	47.5	0.0	52.5	0.0	0.0	47.5	0.0	26.3
	충북	2	0.0	62.1	0.0	0.0	37.9	62.1	37.9	53.4
	충남	5	0.0	16.9	0.0	83.1	0.0	16.9	83.1	66.6
	전북	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0
	경북	4	0.0	25.8	24.7	0.0	49.4	25.8	49.4	68.3
경남	2	0.0	31.3	0.0	37.3	31.3	31.3	68.7	67.2	
거주 규모별	대도시	25	3.5	21.9	50.2	12.6	11.9	25.3	24.4	51.9
	중소도시	25	7.6	27.4	19.9	23.3	21.8	35.0	45.1	56.1
	읍면지역	7	0.0	0.0	16.0	56.8	27.3	0.0	84.0	77.8
직업별	농/임/어업/축산업	2	0.0	55.9	0.0	0.0	44.1	55.9	44.1	58.1
	자영업	20	4.6	27.1	24.0	24.9	19.5	31.7	44.4	56.9
	판매/기술/노무직	7	11.9	11.9	37.8	38.4	0.0	23.8	38.4	50.7
	전문/사무/관리직	18	5.6	10.5	46.8	27.1	10.0	16.1	37.1	56.3
	전업주부	8	0.0	31.2	23.8	0.0	45.0	31.2	45.0	64.7
	무직/기타	2	0.0	46.7	53.3	0.0	0.0	46.7	0.0	38.3
학력별	중졸이하	6	14.1	22.9	0.0	47.4	15.6	37.0	63.0	56.9
	고졸	20	0.0	14.0	41.8	22.5	21.7	14.0	44.2	63.0
	대졸	25	3.5	28.7	33.1	15.7	19.0	32.2	34.7	54.5
	대학원졸 이상	4	25.8	22.7	25.4	26.1	0.0	48.5	26.1	37.9
월소득별	무응답	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	200만원 미만	7	0.0	22.3	27.1	50.6	0.0	22.3	50.6	57.1
	200~299만원	7	0.0	49.6	13.1	0.0	37.4	49.6	37.4	56.3
	300~399만원	15	0.0	13.5	38.3	21.4	26.8	13.5	48.2	65.4
	400만원 이상	21	12.8	24.5	26.9	22.4	13.4	37.3	35.8	49.8
모름/무응답	7	0.0	0.0	71.8	16.1	12.1	0.0	28.2	60.1	

* 사례수가 소수인 경우 응답자 특성별 현황에 대한 참고치로만 활용하며, 상대적인 비교는 불가능함



응답자 특성 분석

[병원 구급차 서비스 전반적 만족도]

단위[%]	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	67	4.7	13.0	28.2	39.7	14.4	17.7	54.1	61.5	
성별	남성	28	8.1	6.5	29.4	39.4	16.6	14.6	56.0	62.5
	여성	39	2.3	17.7	27.3	39.9	12.8	20.0	52.7	60.8
연령별	20대	14	0.0	14.0	39.9	31.7	14.4	14.0	46.1	61.6
	30대	17	8.3	17.4	14.5	31.6	28.2	25.7	59.8	63.5
	40대	17	5.2	5.7	50.8	32.5	5.7	10.9	38.3	57.0
	50대	15	5.6	13.2	12.7	56.5	12.1	18.8	68.6	64.1
	60대 이상	4	0.0	24.1	0.0	75.9	0.0	24.1	75.9	63.0
지역별	서울	12	0.0	8.7	33.3	42.5	15.5	8.7	58.0	66.2
	부산	2	0.0	0.0	0.0	47.0	53.0	0.0	100.0	88.3
	대구	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	75.0
	인천	5	0.0	39.9	60.1	0.0	0.0	39.9	0.0	40.0
	광주	2	0.0	45.8	54.2	0.0	0.0	45.8	0.0	38.6
	대전	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	울산	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	경기	18	7.3	15.3	33.0	29.2	15.2	22.6	44.4	57.4
	강원	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	충북	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0
	충남	4	0.0	24.3	0.0	75.7	0.0	24.3	75.7	62.9
	전북	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	75.0
	전남	5	0.0	0.0	18.9	45.6	35.5	0.0	81.1	79.1
	경북	6	0.0	0.0	28.4	71.6	0.0	0.0	71.6	67.9
경남	5	17.9	21.2	0.0	41.5	19.4	39.2	60.8	55.8	
거주 규모별	대도시	24	3.7	15.8	36.5	32.1	11.9	19.5	44.0	58.2
	중소도시	36	6.3	5.5	25.0	44.5	18.7	11.7	63.2	66.0
	읍면지역	7	0.0	43.7	14.4	41.9	0.0	43.7	41.9	49.5
직업별	자영업	13	6.8	7.6	29.5	48.9	7.2	14.4	56.1	60.5
	판매/기술/노무직	8	0.0	23.6	37.4	39.0	0.0	23.6	39.0	53.8
	전문/사무/관리직	29	3.0	11.0	33.0	25.6	27.3	14.1	52.9	65.8
	전업주부	9	0.0	9.4	20.5	70.1	0.0	9.4	70.1	65.2
	학생	5	0.0	36.5	18.4	45.0	0.0	36.5	45.0	52.1
	무직/기타	3	40.3	0.0	0.0	28.7	31.0	40.3	59.7	52.5
학력별	중졸이하	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	25.0
	고졸	28	0.0	17.8	24.7	43.3	14.1	17.8	57.5	63.5
	대졸	33	9.4	5.8	32.9	37.5	14.4	15.2	51.9	60.4
	대학원졸 이상	3	0.0	0.0	34.5	33.7	31.9	0.0	65.5	74.4
	무응답	2	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0
월소득별	200만원 미만	10	14.0	20.0	20.4	36.4	9.1	34.1	45.5	51.6
	200~299만원	13	0.0	13.1	29.9	41.3	15.7	13.1	57.0	64.9
	300~399만원	15	5.7	6.6	30.9	38.5	18.3	12.3	56.8	64.3
	400만원 이상	21	4.4	10.0	18.9	52.5	14.3	14.3	66.8	65.6
	모름/무응답	8	0.0	23.4	52.6	12.1	11.9	23.4	24.0	53.1

* 사례수가 소수인 경우 응답자 특성별 현황에 대한 참고치로만 활용하며, 상대적인 비교는 불가능함

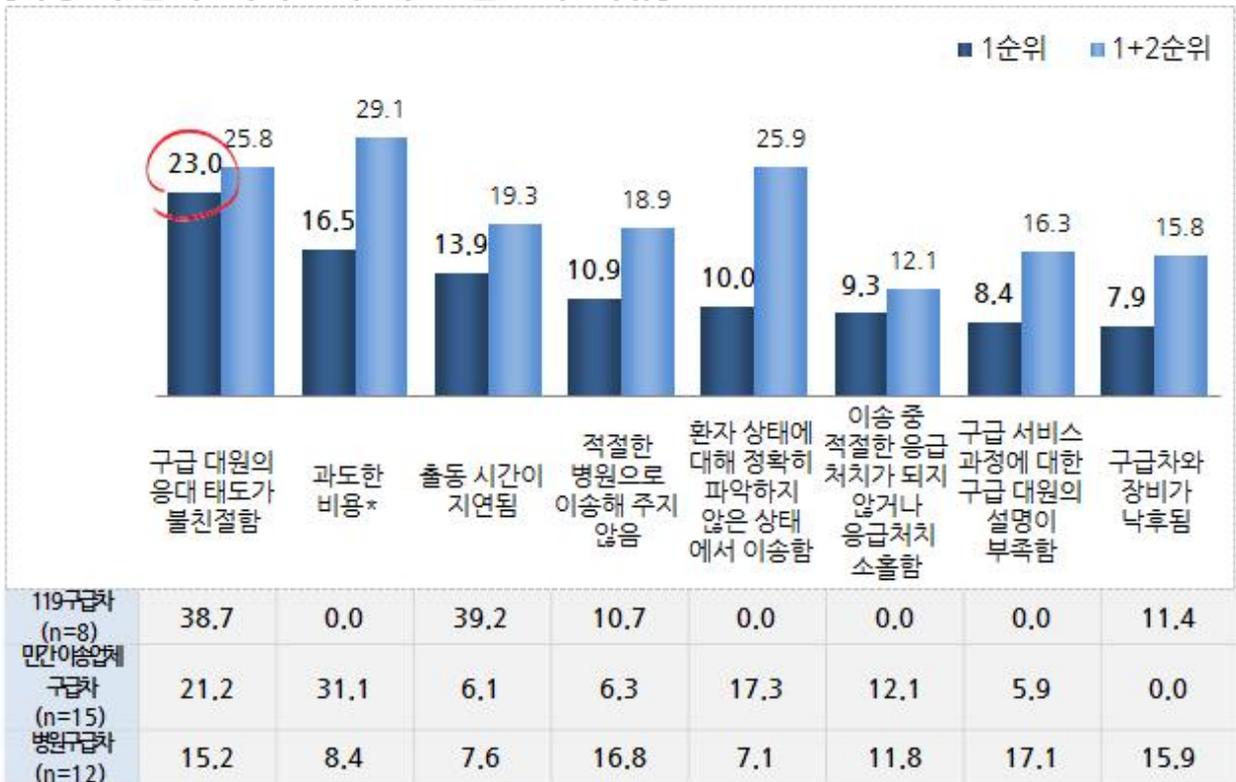
Ⅲ. 구급차 서비스

4 이용 구급차 서비스에 대한 불만족 이유

조사결과

- ▶ 구급차 서비스 이용 시 가장 큰 불만사항(1순위)으로 '구급 대원의 응대 태도가 불친절함'이 23.0%로 가장 높고, 다음으로 '과도한 비용'(16.5%), '출동 시간이 지연됨'(13.9%) 등의 순으로 나타남.
- ▶ 구급차 서비스 이용 시 불만사항(1+2순위)에 대한 응답으로는 '과도한 비용'이 29.1%로 가장 높고, 다음으로 '환자 상태에 대해 정확하게 파악하지 않은 상태에서 이송함'(25.9%), '구급 대원의 응대 태도가 불친절함'(25.8%) 등의 순으로 나타남.
- ▶ 구급서비스별로 119 구급차는 '출동시간의 지연', 민간 이송업 구급차는 '과도한 비용', 병원 구급차는 '구급서비스 과정에 대한 구급 대원의 설명이 부족함'을 가장 큰 불만사항으로 응답함

[이용 구급차 서비스에 대한 불만족 이유]



△ 가장 최근 이용 구급서비스별 (1순위 기준)

* Base : 구급서비스 불만족 이용자 (n=35) / %

* 1+2순위 중합은 case 기준으로 계산되어 실제 case 35명이 분모로 들어가 계산됨

* 기타 의견으로 '과도한 비용'이 제시됨

Q 귀하께서 가장 최근 이용 구급차 서비스에 대해 불만족하시는 이유는 무엇 때문입니까? 순서대로 1, 2 순위를 골라주십시오.



응답자 특성 분석

[이용 구급차 서비스 불만족 이유: 1순위]

단위[%]	사례수 (명)	구급 대원의 응대 태도가 불친절함	과도한 비용*	출동 시간이 지연됨	적절한 병원으로 이송해 주지 않음	환자 상태에 대해 정확히 파악하지 않은 상태에서 이송함	이송 중 적절한 응급 처치가 되지 않거나 응급 처치가 소홀함	구급 서비스 과정에 대한 구급 대원의 설명이 부족함	구급차와 장비가 낙후됨	
전체	35	23.0	16.5	13.9	10.9	10.0	9.3	8.4	7.9	
성별	남성	19	17.4	19.7	16.2	10.3	9.7	17.1	4.8	4.7
	여성	16	29.7	12.6	11.2	11.5	10.3	0.0	12.8	11.9
연령별	20대	6	16.1	0.0	35.1	16.4	16.4	0.0	16.1	0.0
	30대	6	16.1	0.0	14.2	16.1	0.0	22.5	17.0	14.2
	40대	5	0.0	20.9	19.3	0.0	19.1	0.0	19.3	21.4
	50대	11	17.0	34.5	8.3	8.5	7.5	16.3	0.0	7.8
	60대 이상	7	62.9	13.3	0.0	12.6	11.2	0.0	0.0	0.0
지역별	서울	5	19.1	19.1	0.0	0.0	19.6	0.0	23.1	19.2
	부산	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	대구	2	0.0	0.0	56.5	0.0	0.0	43.5	0.0	0.0
	인천	3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	광주	2	47.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	52.9	0.0
	경기	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	강원	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	충북	10	8.8	8.6	9.0	34.3	9.0	21.4	8.8	0.0
	충남	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	전북	1	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	전남	3	0.0	0.0	67.2	0.0	0.0	0.0	0.0	32.8
	경북	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	경남	3	27.8	0.0	0.0	0.0	33.1	0.0	0.0	39.2
	거주 규모별	대도시	15	30.8	25.4	13.4	0.0	5.9	5.8	12.9
중소도시		17	19.9	11.2	16.8	16.6	15.4	14.1	5.8	0.0
읍면지역		3	0.0	0.0	0.0	34.7	0.0	0.0	0.0	65.3
직업별	자영업	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	판매/기술/노무직	9	49.3	10.0	20.0	10.4	0.0	10.4	0.0	0.0
	전문/사무/관리직	4	22.6	52.8	0.0	0.0	0.0	24.7	0.0	0.0
	전업주부	10	10.1	10.1	10.3	10.4	19.1	0.0	20.4	19.5
	학생	6	16.1	16.1	14.2	13.3	26.2	0.0	0.0	14.2
	무직/기타	3	0.0	0.0	36.6	32.0	0.0	0.0	31.4	0.0
학력별	무응답	2	33.6	0.0	0.0	0.0	0.0	66.4	0.0	0.0
	중졸이하	4	61.0	0.0	0.0	20.7	18.3	0.0	0.0	0.0
	고졸	10	20.7	9.8	18.7	20.6	0.0	9.8	10.1	10.3
	대졸	18	14.8	20.7	16.7	5.2	9.6	12.5	10.8	9.7
	대학원졸 이상	2	46.7	0.0	0.0	0.0	53.3	0.0	0.0	0.0
월소득별	무응답	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	200만원 미만	7	29.3	12.7	0.0	12.1	10.7	20.5	0.0	14.6
	200~299만원	7	22.0	13.1	25.9	0.0	0.0	13.7	0.0	25.2
	300~399만원	6	17.4	16.9	17.2	33.8	14.7	0.0	0.0	0.0
	400만원 이상	13	20.4	16.0	16.7	8.2	15.5	7.2	16.0	0.0
최근이용 구급차 서비스별	모름/무응답	2	33.0	34.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.0	0.0
	119구급차	8	38.7	0.0	39.2	10.7	0.0	0.0	0.0	11.4
	민간 이송업체 구급차 병원구급차	15 12	21.2 15.2	31.1 8.4	6.1 7.6	6.3 16.8	17.3 7.1	12.1 11.8	5.9 17.1	0.0 15.9

* 사례수가 소수인 경우 응답자 특성별 현황에 대한 참고치로만 활용하며, 상대적인 비교는 불가능함

* 기타 의견으로 '과도한 비용'이 제시됨



응답자 특성 분석

[이용 구급차 서비스 불만족 이유: 1+2순위 종합]

단위[%]	사례수 (명)	과도한 비용	환자 상태에 대해 정확히 파악하지 않은 상태에서 이송함	구급 대원의 응대 태도가 불친절함	출동 시간이 지연됨	적절한 병원으로 이송해 주지 않음	구급 서비스 과정에 대한 구급 대원의 설명이 부족함	구급차와 장비가 낙후됨	이송 중 적절한 응급 처치가 되지 않거나 응급 처치가 소홀함	
전체	35	29.1	25.9	25.8	19.3	18.9	16.3	15.8	12.1	
성별	남성	19	38.2	28.3	22.5	26.1	19.7	4.8	9.1	22.2
	여성	16	18.3	23.1	29.7	11.2	17.8	30.0	23.7	0.0
연령별	20대	6	16.4	51.2	16.1	51.5	16.4	16.1	0.0	0.0
	30대	6	0.0	39.5	16.1	14.2	16.1	17.0	44.4	22.5
	40대	5	40.0	19.1	0.0	19.3	19.3	19.3	21.4	0.0
	50대	11	50.4	16.0	25.5	16.1	8.5	17.9	15.4	24.8
	60대 이상	7	24.1	11.2	62.9	0.0	41.2	11.2	0.0	0.0
지역별	서울	5	57.8	42.7	19.1	0.0	19.1	23.1	19.2	0.0
	부산	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.6	0.0	0.0
	대구	2	0.0	56.5	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	43.5
	인천	3	33.3	0.0	66.7	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0
	광주	2	0.0	0.0	47.1	0.0	52.9	52.9	0.0	0.0
	경기	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	강원	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	충북	10	17.7	39.2	17.5	18.0	34.3	8.8	0.0	30.0
	충남	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	전북	1	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	전남	3	0.0	0.0	0.0	67.2	0.0	0.0	65.5	0.0
	경북	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	경남	3	27.8	33.1	27.8	0.0	0.0	0.0	72.2	0.0
거주 규모별	대도시	15	37.1	20.4	30.8	19.2	18.3	26.1	12.4	5.8
	중소도시	17	26.9	35.4	25.7	22.8	16.6	10.2	10.4	19.9
	읍면지역	3	0.0	0.0	0.0	0.0	34.7	0.0	65.3	0.0
직업별	자영업	1	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	판매/기술/노무직	9	19.9	0.0	59.7	20.0	19.9	18.9	10.9	20.8
	전문/사무/관리직	4	52.8	0.0	22.6	24.7	0.0	0.0	0.0	24.7
	전업주부	10	29.6	30.1	10.1	10.3	19.8	20.4	28.3	0.0
	학생	6	30.5	26.2	16.1	14.2	29.4	16.1	28.3	0.0
	무직/기타	3	0.0	68.0	0.0	68.6	32.0	31.4	0.0	0.0
	무응답	2	33.6	66.4	33.6	0.0	0.0	0.0	0.0	66.4
학력별	중졸이하	4	22.6	18.3	61.0	0.0	20.7	18.3	0.0	0.0
	고졸	10	9.8	19.9	30.5	28.9	30.9	20.4	19.4	9.8
	대졸	18	39.8	29.4	14.8	21.5	10.2	16.3	19.8	17.8
	대학원졸 이상	2	0.0	53.3	46.7	0.0	46.7	0.0	0.0	0.0
	무응답	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
월소득별	200만원 미만	7	12.7	31.3	29.3	0.0	26.7	14.6	14.6	20.5
	200~299만원	7	25.7	0.0	35.7	25.9	0.0	10.5	37.9	13.7
	300~399만원	6	34.2	14.7	17.4	34.5	33.8	0.0	32.1	16.5
	400만원 이상	13	36.6	41.3	20.4	23.9	22.7	24.3	0.0	7.2
	모름/무응답	2	34.0	33.0	33.0	0.0	0.0	33.0	0.0	0.0
최근이용구 급차 서비스별	119구급차	8	24.3	14.8	38.7	39.2	23.8	0.0	35.9	0.0
	민간 이송업체 구급차	15	47.6	23.6	27.5	11.9	18.0	17.4	0.0	18.3
	병원구급차	12	8.4	36.1	15.2	16.0	16.8	25.6	23.0	11.8

* 사례수가 소수인 경우 응답자 특성별 현황에 대한 참고치로만 활용하며, 상대적인 비교는 불가능함
* 기타 의견으로 '과도한 비용'이 제시됨

Ⅲ. 구급차 서비스

5 최근 이용 구급차 서비스 재이용 의향

조사결과

- ▶ 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용자 중, 90.6%가 '다시 이용하겠다'고 응답하였으며, 2014년 (92.3%) 대비 1.7%p 감소함
- ▶ 구급차 서비스 유형별로는 119 구급차가 96.6%, 병원 구급차 78.5%, 민간 이송업체 구급차 60.2%의 순으로 재이용 의향이 높게 나타났으며, 2014년 대비 비슷하거나 소폭 감소한 것으로 나타남

[최근 이용 구급차 서비스 재이용 의향]



Q 귀하께서는 최근 이용하신 구급차 서비스를 다시 이용하시겠습니까?



응답자 특성 분석

[최근 이용 구급차 서비스 재이용 의향]

- 모든 응답자 특성에서 최근 이용한 구급차 서비스를 ‘다시 이용하겠다’는 응답이 높게 나타남
- 특히 지역별로 광주(n=12), 충북(n=14), 전북(n=13), 경남(n=26)에서 재이용 의향이 100.0%로 나타남
- 학력별로는 중졸이하(94.0%), 월소득 200~299만원(94.9%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	다시 이용 하겠다	다시 이용하지 않겠다	모르겠다
전체		543	90.6	7.3	2.2
성별	남성	268	89.6	7.5	3.0
	여성	275	91.5	7.1	1.4
연령별	20대	65	93.1	5.5	1.5
	30대	108	88.6	10.4	1.0
	40대	119	90.0	6.5	3.5
	50대	155	90.2	8.0	1.8
	60대 이상	96	92.3	4.7	3.0
지역별	서울	125	90.6	5.6	3.9
	부산	32	90.8	6.1	3.1
	대구	20	91.0	4.3	4.7
	인천	31	90.4	9.6	0.0
	광주	12	100.0	0.0	0.0
	대전	21	95.8	4.2	0.0
	울산	8	64.7	23.5	11.8
	경기	141	87.4	10.4	2.1
	강원	13	92.8	7.2	0.0
	충북	14	100.0	0.0	0.0
	충남	28	86.6	10.0	3.4
	전북	13	100.0	0.0	0.0
	전남	24	96.1	3.9	0.0
	경북	28	87.4	12.6	0.0
	경남	26	100.0	0.0	0.0
	제주	7	86.4	13.6	0.0
거주 규모별	대도시	250	90.6	6.3	3.1
	중소도시	243	90.1	8.7	1.2
	읍면지역	50	92.7	5.4	1.9
직업별	농/임/어업/축산업	16	83.4	10.8	5.7
	자영업	148	90.3	7.6	2.1
	판매/기술/노무직	47	89.6	10.4	0.0
	전문/사무/관리직	177	90.8	6.5	2.7
	전업주부	100	91.2	7.0	1.8
	학생	17	94.2	5.8	0.0
	무직/기타	33	90.4	6.6	3.0
학력별	무응답	5	100.0	0.0	0.0
	중졸이하	77	94.0	3.5	2.5
	고졸	179	90.3	9.2	0.5
	대졸	256	90.1	6.8	3.1
	대학원졸 이상	24	87.6	7.9	4.5
월소득별	무응답	7	87.3	12.7	0.0
	200만원 미만	107	91.4	5.9	2.7
	200~299만원	90	94.9	5.1	0.0
	300~399만원	106	86.6	9.6	3.8
	400만원 이상	182	92.6	6.9	0.5
최근이용 구급서비스	모름/무응답	58	82.8	10.2	7.0
	119구급차	419	96.6	1.8	1.6
	민간 이송업체 구급차	57	60.2	30.9	8.9
	병원구급차	67	78.5	21.5	0.0

* 사례수가 소수인 경우 응답자 특성별 현황에 대한 참고치로만 활용하며, 상대적인 비교는 불가능함

Ⅲ. 구급차 서비스

6 최근 이용 구급차 서비스 추천 의향

조사결과

- ▶ 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용자 중, 53.5%는 최근 이용한 구급차를 지인에게 추천할 의향이 있다고 응답함. 구급차 서비스에 대한 고객 순추천치수(NPS)는 37.3%이며, 2014년(30.2%) 대비 7.1%p 증가함
- ▶ 구급차 서비스 유형별 고객 순추천치수(NPS)는 119 구급차가 55.8%로 가장 높고, 다음으로 병원 구급차(-18.3%), 민간 이송업체 구급차(-33.6%)의 순으로 나타남

[최근 이용 구급차 서비스 추천 의향]



Q 귀하께서는 최근 이용하신 구급차 서비스를 지인에게 추천할 의향이 10점 만점으로 평가할 때 얼마나 있으십니까?



응답자 특성 분석

[최근 이용 구급차 서비스 추천의향]

□ 최근 이용 구급차 서비스 추천 의향은 연령이 높을수록, 거주규모가 작을수록, 직업별로 농/임/어업/축산업(77.7%, n=16), 학력별로 중졸이하(65.4%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	비추천 의향자 (0~6점)	보통 (7~8점)	추천 의향자 (9~10점)	NPS
전체		543	16.2	30.3	53.5	37.3
성별	남성	268	15.6	31.2	53.2	37.6
	여성	275	16.7	29.5	53.8	37.1
연령별	20대	65	19.6	39.5	40.9	21.3
	30대	108	15.7	34.7	49.6	33.9
	40대	119	16.4	28.8	54.9	38.5
	50대	155	17.1	25.6	57.3	40.2
	60대 이상	96	12.5	28.8	58.7	46.2
지역별	서울	125	15.3	32.8	51.8	36.5
	부산	32	18.6	36.6	44.7	26.1
	대구	20	19.2	32.3	48.6	29.4
	인천	31	28.4	19.9	51.7	23.3
	광주	12	15.0	35.1	49.9	34.9
	대전	21	8.5	25.9	65.7	57.2
	울산	8	47.1	10.4	42.6	-4.5
	경기	141	15.7	31.4	53.0	37.3
	강원	13	7.2	38.1	54.7	47.5
	충북	14	10.3	32.6	57.1	46.8
	충남	28	24.4	39.9	35.7	11.3
	전북	13	0.0	46.3	53.7	53.7
	전남	24	8.3	21.3	70.4	62.1
	경북	28	23.0	20.2	56.7	33.7
	경남	26	9.9	20.4	69.7	59.8
	제주	7	0.0	28.8	71.2	71.2
	거주 규모별	대도시	250	18.2	30.4	51.4
중소도시		243	15.8	30.0	54.1	38.3
읍면지역		50	7.7	31.4	60.9	53.2
직업별	농/임/어업/축산업	16	5.8	16.5	77.7	71.9
	자영업	148	18.9	31.1	50.0	31.1
	판매/기술/노무직	47	19.9	24.6	55.5	35.6
	전문/사무/관리직	177	13.8	34.6	51.6	37.8
	전업주부	100	15.1	26.2	58.7	43.6
	학생	17	36.6	30.6	32.7	-3.9
	무직/기타	33	11.5	24.7	63.8	52.3
	무응답	5	0.0	79.3	20.7	20.7
학력별	중졸이하	77	12.8	21.8	65.4	52.6
	고졸	179	16.9	30.0	53.1	36.2
	대졸	256	15.6	33.0	51.4	35.8
	대학원졸 이상	24	24.0	31.5	44.5	20.5
	무응답	7	27.3	32.2	40.6	13.3
월소득별	200만원 미만	107	13.8	29.4	56.8	43.0
	200~299만원	90	12.0	31.9	56.1	44.1
	300~399만원	106	26.0	34.0	40.0	14.0
	400만원 이상	182	13.1	28.7	58.1	45.0
	모름/무응답	58	18.5	28.0	53.5	35.0
최근이용 구급서비스	119구급차	419	7.4	29.4	63.2	55.8
	민간 이송업체 구급차	57	54.4	24.8	20.8	-33.6
	병원구급차	67	38.7	41.0	20.4	-18.3

* 사례수가 소수인 경우 응답자 특성별 현황에 대한 참고치로만 활용하며, 상대적인 비교는 불가능함

IV. 응급실 서비스

IV. 응급실 서비스

1 응급실 신뢰도(응급의료기관 유형별)

조사결과

- » 응급실 서비스에 대해 '신뢰한다'는 응답은 31.9%로 나타났으며, 2014년(29.7%) 대비 2.2%p 증가함
- » 응급의료기관 유형별 신뢰율은 지역응급의료기관이 37.2%로 가장 높고, 다음으로 권역응급의료센터(31.1%), 지역응급의료센터(30.2%) 등의 순으로 나타남

[응급실 신뢰도]



* 응급의료기관 유형 중 무응답(n=74)은 제시하지 않음

Q 귀하께서는 우리나라의 응급실에 대해 어느 정도 신뢰를 하십니까?

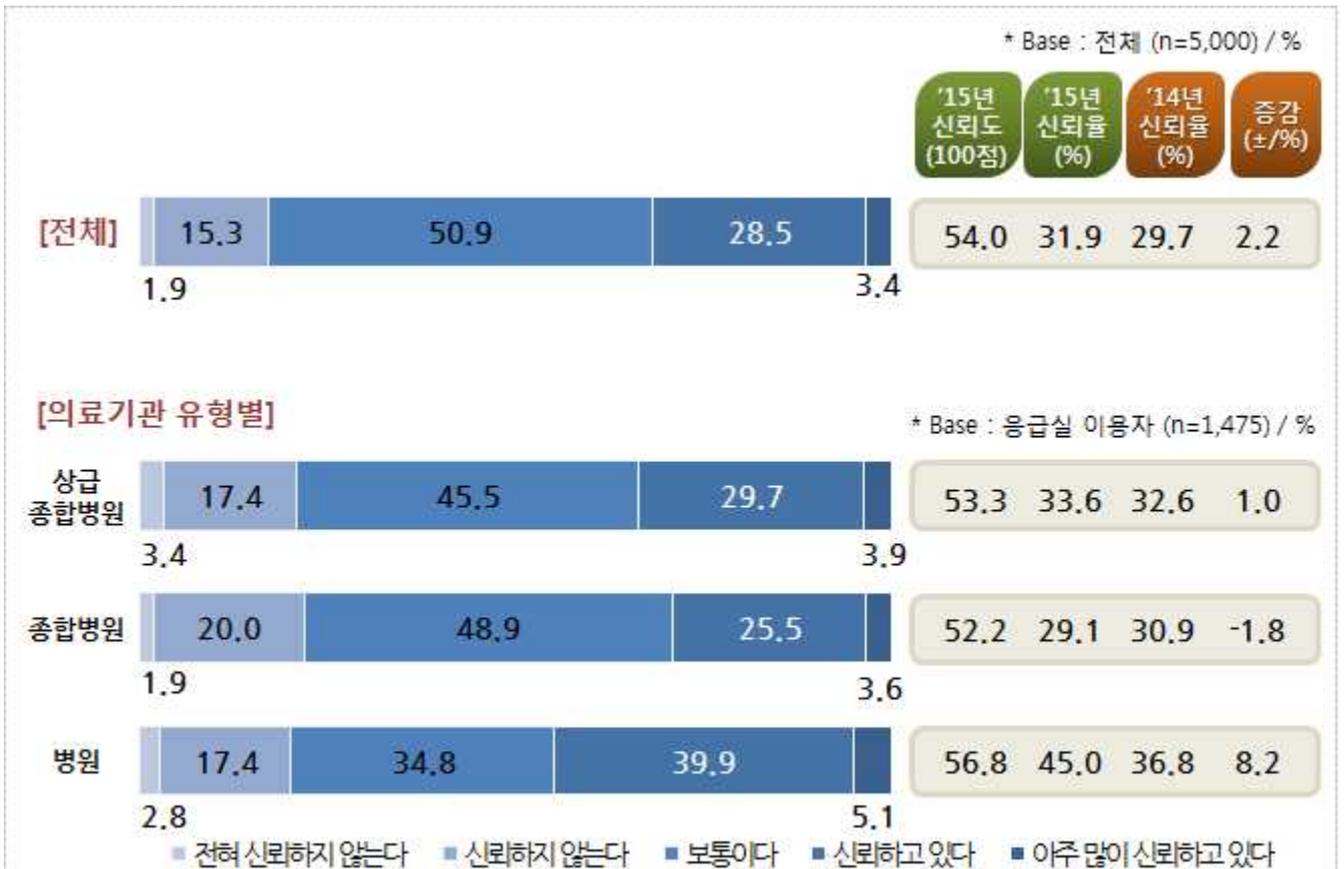
IV. 응급실 서비스

1 응급실 신뢰도(의료기관 유형별)

조사결과

- » 의료기관 유형별 응급실 서비스 신뢰율은 병원이 45.0%로 가장 높고, 다음으로 상급 종합병원(33.6%), 종합병원(29.1%)의 순으로 나타남
- » 응급실 서비스 신뢰율은 2014년 대비 병원은 8.2%p, 상급종합병원은 1.0%p 증가한 반면, 종합병원은 1.8%p 감소함

[응급실 신뢰도]



* 의료기관 유형 중 기타/모름/무응답(n=112)은 제시하지 않음

Q 귀하께서는 우리나라의 응급실에 대해 어느 정도 신뢰를 하십니까?



응답자 특성 분석 [응급실 신뢰도]

□ 응급실 서비스 신뢰율은 성별로는 남성(35.5%), 연령별로는 20대 및 60대 이상(각각 39.8%), 지역별로는 전북(38.7%), 직업별로는 학생(47.9%), 학력별로는 중졸이하(38.1%), 월소득이 낮을수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사레수 (명)	① 매우 신뢰하지 않는다	② 신뢰하지 않는다	③ 보통이다	④ 신뢰한다	⑤ 매우 신뢰한다	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 신뢰안함	④+⑤ 신뢰함		
전체	5,000	1.9	15.3	50.9	28.5	3.4	17.2	31.9	54.0	
성별	남성	2,542	2.2	14.8	47.4	31.3	4.2	17.0	35.5	55.1
	여성	2,458	1.6	15.8	54.4	25.7	2.5	17.4	28.2	52.9
연령별	20대	914	1.4	8.4	50.4	33.6	6.1	9.9	39.8	58.6
	30대	1,048	2.2	15.4	52.3	27.0	3.2	17.6	30.1	53.4
	40대	1,213	2.5	17.2	55.0	23.1	2.2	19.7	25.2	51.3
	50대	1,135	1.9	18.7	49.8	27.7	1.9	20.6	29.6	52.2
	60대 이상	690	0.9	15.4	43.9	35.2	4.7	16.3	39.8	56.8
지역별	서울	1,018	1.4	16.1	48.9	30.9	2.6	17.5	33.5	54.3
	부산	352	1.9	14.5	50.9	30.0	2.7	16.4	32.7	54.3
	대구	243	1.9	16.1	54.0	26.4	1.6	18.0	28.0	52.4
	인천	290	1.7	13.8	55.1	26.8	2.7	15.4	29.5	53.8
	광주	140	1.9	9.2	51.5	33.0	4.4	11.1	37.4	57.2
	대전	147	3.0	9.7	55.4	28.7	3.3	12.7	31.9	54.9
	울산	117	0.9	13.2	49.3	32.4	4.2	14.1	36.6	56.4
	경기	1,213	2.4	14.9	53.1	26.0	3.6	17.2	29.6	53.4
	강원	145	1.3	16.0	49.5	29.9	3.3	17.3	33.2	54.5
	충북	149	1.4	16.0	51.7	27.1	3.8	17.4	30.9	54.0
	충남	212	2.8	16.0	54.0	25.3	1.8	18.8	27.2	51.9
	전북	172	3.3	20.3	37.7	34.2	4.5	23.5	38.7	54.1
	전남	171	0.6	13.9	50.1	32.0	3.4	14.5	35.4	56.0
	경북	255	2.9	16.5	48.5	27.7	4.3	19.4	32.0	53.5
	경남	318	0.9	18.6	47.1	28.7	4.7	19.5	33.3	54.4
제주	58	0.0	14.2	55.7	18.0	12.1	14.2	30.1	57.0	
거주 규모별	대도시	2,307	1.7	14.6	51.1	29.8	2.8	16.3	32.6	54.4
	중소도시	2,285	2.1	16.0	51.6	26.5	3.8	18.1	30.3	53.5
	읍면지역	408	1.8	15.7	45.7	32.5	4.3	17.5	36.8	55.5
직업별	농/임/어업/축산업	102	0.0	9.9	44.9	41.1	4.1	9.9	45.2	59.9
	자영업	1,097	2.4	18.4	49.7	27.1	2.5	20.8	29.5	52.2
	판매/기술/노무직	388	2.9	15.1	52.7	25.6	3.6	18.0	29.2	53.0
	전문/사무/관리직	1,961	1.9	14.1	53.1	27.3	3.6	16.0	31.0	54.2
	전업주부	825	1.6	17.0	53.3	26.4	1.8	18.6	28.2	52.5
	학생	317	1.2	8.5	42.5	40.9	7.0	9.7	47.9	61.0
	무직/기타	280	1.2	17.1	40.7	35.8	5.1	18.3	41.0	56.7
학력별	무응답	30	0.0	12.8	67.1	20.1	0.0	12.8	20.1	51.8
	중졸이하	494	1.1	14.3	46.5	33.3	4.8	15.4	38.1	56.6
	고졸	1,787	2.1	15.7	50.8	28.3	3.1	17.8	31.4	53.6
	대졸	2,425	1.8	15.6	51.9	27.4	3.4	17.3	30.8	53.8
	대학원졸 이상	240	3.3	13.1	47.6	33.7	2.3	16.4	36.0	54.6
월소득별	무응답	54	1.5	10.8	62.5	23.2	2.0	12.3	25.2	53.3
	200만원 미만	815	1.3	14.3	45.5	34.8	4.1	15.6	38.9	56.5
	200~299만원	843	1.0	15.1	49.0	31.0	3.9	16.1	34.9	55.4
	300~399만원	1,018	2.6	15.1	50.7	28.8	2.8	17.6	31.7	53.6
	400만원 이상	1,751	2.2	17.3	51.9	25.2	3.3	19.5	28.5	52.5
응급의료 기관 유형	모름/무응답	573	1.8	11.5	58.4	25.6	2.7	13.3	28.3	54.0
	권역응급의료센터	227	3.9	18.0	47.0	27.9	3.2	21.9	31.1	52.1
	지역응급의료센터	745	2.1	20.4	47.4	25.9	4.3	22.5	30.2	52.5
	지역응급의료기관	339	2.7	15.1	45.1	33.5	3.6	17.7	37.2	55.1
	응급의료기관 외 의료기관	90	2.2	24.2	46.0	24.3	3.4	26.4	27.6	50.6
	모름/무응답	74	9.4	21.3	46.8	16.8	5.7	30.7	22.5	47.0
의료기관 유형	상급종합병원	469	3.4	17.4	45.5	29.7	3.9	20.9	33.6	53.3
	종합병원	784	1.9	20.0	48.9	25.5	3.6	21.9	29.1	52.2
	병원	110	2.8	17.4	34.8	39.9	5.1	20.2	45.0	56.8
기타/모름/무응답	112	7.0	21.3	47.5	18.7	5.6	28.3	24.3	48.6	



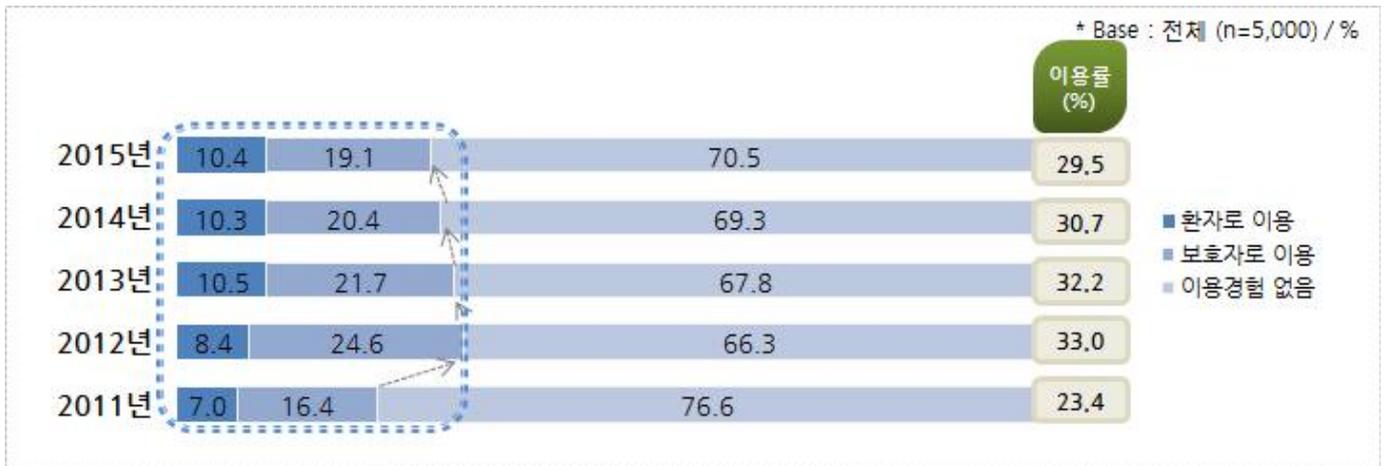
IV. 응급실 서비스

2 최근 1년 이내 응급실 서비스 이용 경험

조사결과

- ▶ 전체 응답자 중 29.5%는 '최근 1년 이내 응급실을 방문한 경험이 있다'고 응답하였으며, 2014년(30.7%) 대비 1.2%p 감소함
- ▶ 이용 경험자들의 최근 1년간 응급실 이용 빈도는 평균 1.7회로 과거 년도 대비 비슷한 수준으로 나타남. 응급실 이용경험 빈도는 '1회'(61.1%)와 '2회'(24.1%), '3회 이상'(14.8%)의 순으로 나타남.

[최근 1년 이내 응급실 이용 경험]



[최근 1년 이내 응급실 이용 경험]



Q 귀하께서는 최근 1년 이내에 응급환자 혹은 응급환자의 보호자로서 응급실에 방문한 경험이 있습니까? (응급실 이용자)환자나 보호자 중 어떤 자격으로 이용해 보셨습니까? 최근 1년간 모두 몇 번이나 이용하셨습니까?



응답자 특성 분석

최근 1년 이내 응급실 이용 경험 및 횟수

- 최근 1년 이내 응급실 이용률은 성별로 여성(31.4%), 연령별로 30대(34.7%), 지역별로 전남(36.2%), 월소득이 높을수록 높게 나타남
- 이용경험자의 응급실 평균 이용횟수는 연령별로는 30대(1.8회), 지역별로는 충남(2.2회), 거주 규모가 작을수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	이용 경험		이용 경험자			응급실 이용 횟수						
		이용경험 없음	이용경험 있음	사례수 (명)	환자로 이용	보호자로 이용	사례수 (명)	1회	2회	3회 이상	평균 (회)	증감 (회)	
전체	5,000	70.5	29.5	1,475	35.2	64.8	1,475	61.1	24.1	14.8	1.7	1.0	
성별	남성	2,542	72.3	27.7	704	36.8	63.2	704	64.0	22.7	13.2	1.6	1.0
	여성	2,458	68.6	31.4	771	33.7	66.3	771	58.4	25.4	16.2	1.7	1.0
연령별	20대	914	74.8	25.2	230	54.9	45.1	230	64.7	20.4	14.9	1.6	1.0
	30대	1,048	65.3	34.7	364	28.7	71.3	364	55.9	25.6	18.5	1.8	1.0
	40대	1,213	66.7	33.3	404	22.7	77.3	404	60.1	24.1	15.7	1.6	1.0
	50대	1,135	71.9	28.1	319	34.2	65.8	319	64.5	23.4	12.1	1.7	1.0
	60대 이상	690	77.2	22.8	158	55.3	44.7	158	63.4	27.8	8.9	1.5	1.0
지역별	서울	1,018	70.2	29.8	303	37.6	62.4	303	62.4	25.1	12.5	1.7	1.0
	부산	352	72.7	27.3	96	42.4	57.6	96	55.2	32.5	12.3	1.7	1.0
	대구	243	77.7	22.3	54	26.7	73.3	54	69.9	19.3	10.8	1.5	1.0
	인천	290	67.3	32.7	95	34.8	65.2	95	70.0	21.5	8.5	1.4	1.0
	광주	140	66.0	34.0	48	22.1	77.9	48	54.4	18.2	27.3	1.8	1.0
	대전	147	66.6	33.4	49	25.6	74.4	49	68.2	25.2	6.6	1.4	1.0
	울산	117	73.6	26.4	31	27.3	72.7	31	80.9	12.8	6.3	1.3	1.0
	경기	1,213	71.2	28.8	350	34.1	65.9	350	61.5	23.0	15.4	1.7	1.0
	강원	145	70.2	29.8	43	26.0	74.0	43	64.7	17.7	17.7	1.7	1.0
	충북	149	75.4	24.6	37	33.7	66.3	37	66.8	27.8	5.5	1.4	1.0
	충남	212	69.7	30.3	64	30.3	69.7	64	48.1	29.7	22.2	2.2	2.0
	전북	172	72.0	28.0	48	40.7	59.3	48	57.2	26.8	16.1	1.8	1.0
	전남	171	63.8	36.2	62	39.7	60.3	62	48.9	26.2	24.9	1.9	1.7
	경북	255	68.1	31.9	81	48.4	51.6	81	55.1	28.3	16.6	1.7	1.0
경남	318	69.7	30.3	96	33.2	66.8	96	59.0	23.6	17.3	1.7	1.0	
제주	58	68.6	31.4	18	42.7	57.3	18	68.9	4.9	26.2	1.9	1.0	
거주 규모별	대도시	2,307	70.7	29.3	676	34.6	65.4	676	63.8	24.1	12.1	1.6	1.0
	중소도시	2,285	70.1	29.9	683	36.1	63.9	683	59.9	23.2	16.9	1.7	1.0
	읍면지역	408	71.7	28.3	116	33.4	66.6	116	52.4	29.8	17.8	1.9	1.0
직업별	농/임/어업/축산업	102	75.1	24.9	25	38.2	61.8	25	59.3	33.3	7.4	1.5	1.0
	자영업	1,097	67.1	32.9	361	33.0	67.0	361	63.3	24.4	12.3	1.7	1.0
	판매/기술/노무직	388	74.9	25.1	97	37.7	62.3	97	68.0	21.1	10.9	1.5	1.0
	전문/사무/관리직	1,961	69.5	30.5	599	30.5	69.5	599	60.2	22.0	17.8	1.7	1.0
	전업주부	825	70.8	29.2	241	32.0	68.0	241	53.6	30.8	15.5	1.7	1.0
	학생	317	77.1	22.9	73	69.8	30.2	73	73.3	17.5	9.2	1.5	1.0
	무직/기타	280	75.6	24.4	68	58.0	42.0	68	66.0	22.4	11.7	1.6	1.0
	무응답	30	66.9	33.1	11	31.4	68.6	11	30.6	50.1	19.3	1.9	2.0
학력별	중졸이하	494	78.9	21.1	104	47.8	52.2	104	62.8	20.8	16.4	1.7	1.0
	고졸	1,787	72.1	27.9	499	39.8	60.2	499	61.7	25.9	12.4	1.7	1.0
	대졸	2,425	67.8	32.2	781	31.0	69.0	781	60.7	23.8	15.5	1.7	1.0
	대학원졸 이상	240	68.6	31.4	75	26.5	73.5	75	59.9	19.3	20.8	1.8	1.0
월소득별	무응답	54	70.9	29.1	16	56.6	43.4	16	56.7	31.0	12.3	1.7	1.0
	200만원 미만	815	77.4	22.6	183	51.0	49.0	183	56.2	25.5	18.3	1.8	1.0
	200~299만원	843	74.3	25.7	216	37.1	62.9	216	60.9	25.1	14.1	1.6	1.0
	300~399만원	1,018	70.4	29.6	301	28.7	71.3	301	62.5	22.4	15.1	1.8	1.0
	400만원 이상	1,751	64.4	35.6	623	31.0	69.0	623	61.6	23.9	14.5	1.6	1.0
응급의료 기관 유형	모름/무응답	573	73.7	26.3	152	43.4	56.6	152	62.4	25.7	11.9	1.6	1.0
	권역응급의료센터	227	0.0	100.0	227	24.3	75.7	227	65.5	21.6	12.9	1.6	1.0
	지역응급의료센터	745	0.0	100.0	745	34.1	65.9	745	60.6	24.6	14.8	1.7	1.0
	지역응급의료기관	339	0.0	100.0	339	42.0	58.0	339	58.3	26.3	15.4	1.7	1.0
	응급의료기관 외 의료기관	90	0.0	100.0	90	44.4	55.6	90	59.1	23.8	17.1	1.9	1.0
의료기관 유형	모름/무응답	74	0.0	100.0	74	37.4	62.6	74	67.5	17.6	14.9	1.8	1.0
	상급종합병원	469	0.0	100.0	469	31.1	68.9	469	64.2	22.6	13.2	1.6	1.0
	종합병원	784	0.0	100.0	784	36.1	63.9	784	59.9	24.9	15.2	1.7	1.0
	병원	110	0.0	100.0	110	40.8	59.2	110	49.8	29.8	20.4	1.8	1.0
	기타/모름/무응답	112	0.0	100.0	112	40.7	59.3	112	67.4	20.2	12.4	1.7	1.0

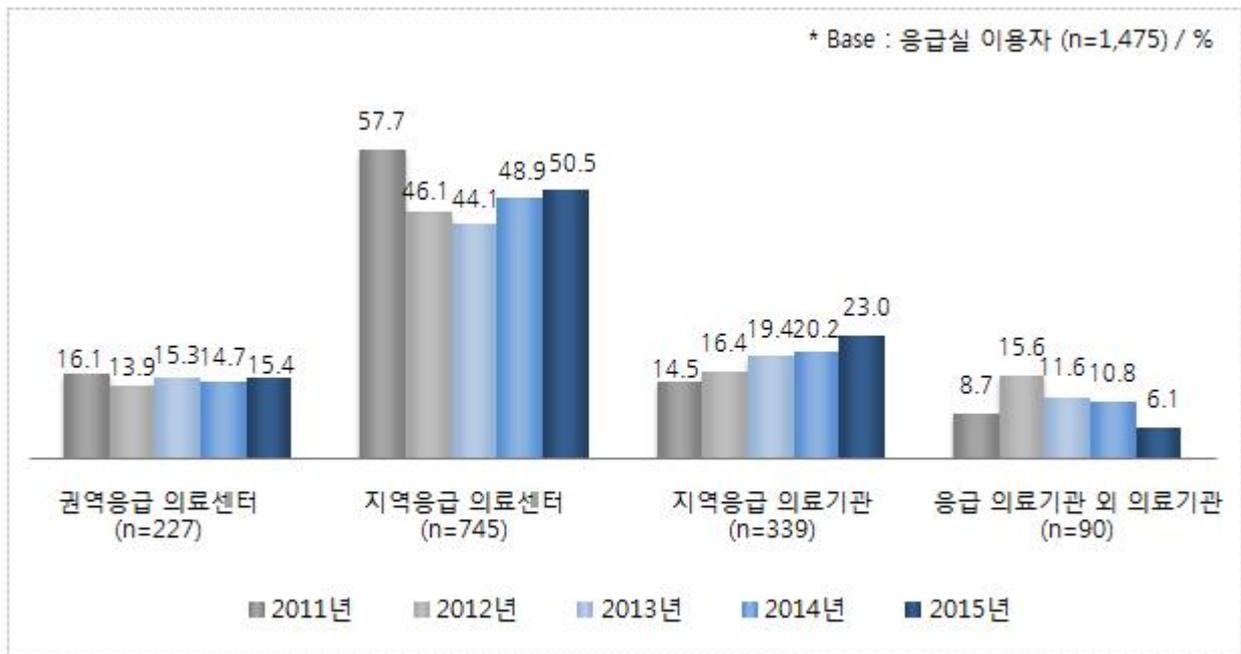
IV. 응급실 서비스

3 가장 최근 이용한 응급의료기관 유형

조사결과

가장 최근 이용한 응급실 서비스의 응급의료기관 유형별로는 ‘지역응급의료센터’가 50.5%로 가장 높고, 다음으로 ‘지역응급의료기관’(23.0%), ‘권역응급의료센터’(15.4%) 등의 순으로 나타남

[가장 최근 이용한 응급의료기관 유형]



* 응급의료기관 유형 중 무응답(5.0%, n=74)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자) 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실은 어느 병원 응급실입니까?

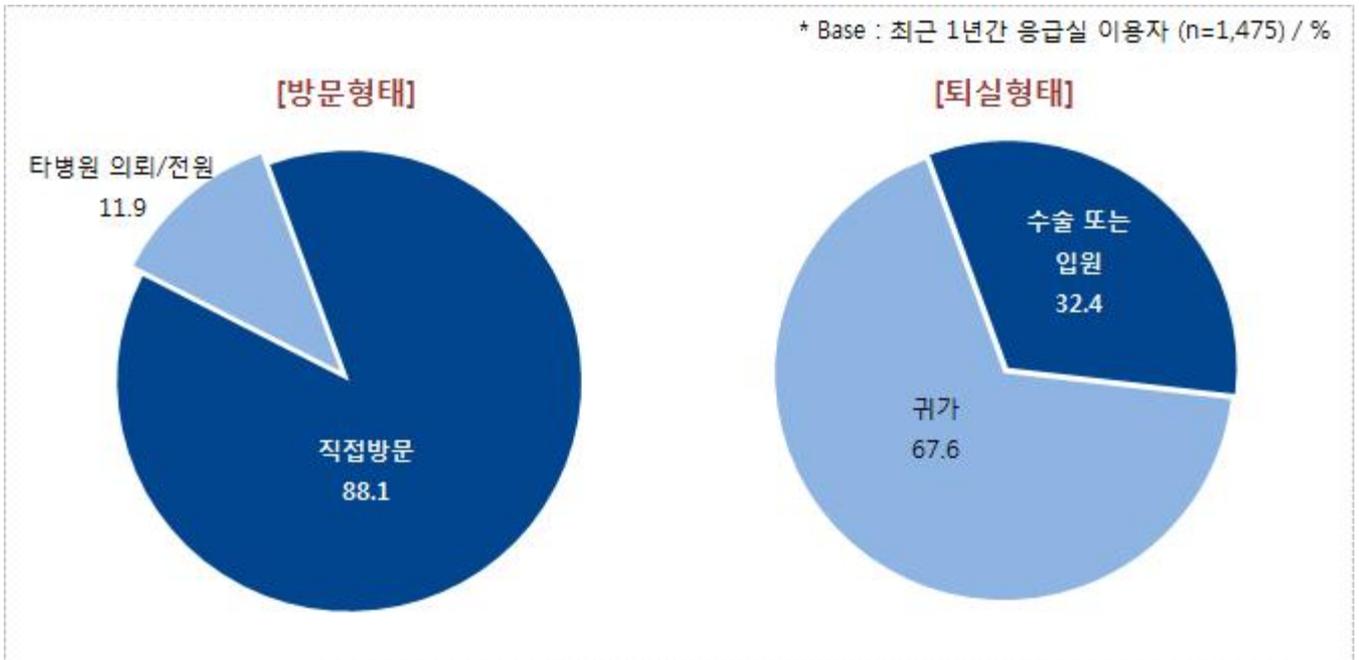
IV. 응급실 서비스

4 응급실 이용형태

조사결과

- » 응급실 방문 형태로는 ‘직접방문’이 88.1%로 ‘타병원 의뢰/전원’ 11.9%보다 높게 나타남
- » 응급실 방문 후 퇴실 형태로는 ‘귀가’가 67.6%로 ‘수술 또는 입원’ 32.4%보다 높게 나타남

[응급실 이용형태]



Q (가장 최근 이용한) 응급실 방문 형태는 무엇입니까? 또한 응급실 방문 후 퇴실 형태는 무엇입니까?



응답자 특성 분석 [응급실 이용형태]

- 응급실 방문 형태로 모든 응답자 특성에서 ‘직접방문’ 응답이 높게 나타남. 특히 지역별로 울산(97.1%), 학력별로 대학원졸 이상(92.3%), 응급의료기관 유형별로 지역응급의료기관(93.2%) 등에서 ‘직접방문’ 응답이 높게 나타남
- 응급실 퇴실 형태로 대부분의 응답자 특성에서 ‘귀가’ 응답이 높게 나타남. 특히 연령별로 20대(78.8%), 지역별로 인천(74.3%), 응급의료기관 유형별로 지역응급의료기관(77.0%), 의료기관 등급이 낮을수록 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	방문형태		퇴실형태		
		직접방문	타병원 의뢰/전원	수술 또는 입원	귀가	
전체	1,475	88.1	11.9	32.4	67.6	
성별	남성	704	89.9	10.1	33.4	66.6
	여성	771	86.4	13.6	31.4	68.6
연령별	20대	230	88.8	11.2	21.2	78.8
	30대	364	89.5	10.5	28.1	71.9
	40대	404	87.8	12.2	33.8	66.2
	50대	319	86.6	13.4	40.2	59.8
	60대 이상	158	87.5	12.5	38.9	61.1
지역별	서울	303	90.6	9.4	31.9	68.1
	부산	96	86.9	13.1	31.5	68.5
	대구	54	89.4	10.6	32.2	67.8
	인천	95	83.6	16.4	25.7	74.3
	광주	48	89.6	10.4	26.0	74.0
	대전	49	86.6	13.4	43.8	56.2
	울산	31	97.1	2.9	39.0	61.0
	경기	350	88.6	11.4	29.9	70.1
	강원	43	92.0	8.0	53.3	46.7
	충북	37	93.0	7.0	35.8	64.2
	충남	64	80.7	19.3	37.3	62.7
	전북	48	81.3	18.7	42.9	57.1
	전남	62	87.8	12.2	26.7	73.3
	경북	81	85.8	14.2	29.0	71.0
경남	96	88.8	11.2	32.6	67.4	
제주	18	78.0	22.0	31.7	68.3	
거주 규모별	대도시	676	88.9	11.1	31.8	68.2
	중소도시	683	88.8	11.2	31.9	68.1
	읍면지역	116	79.0	21.0	38.6	61.4
직업별	농/임/어업/축산업	25	82.4	17.6	48.3	51.7
	자영업	361	89.0	11.0	32.8	67.2
	판매/기술/노무직	97	90.7	9.3	32.9	67.1
	전문/사무/관리직	599	88.2	11.8	29.6	70.4
	전업주부	241	85.6	14.4	36.0	64.0
	학생	73	89.2	10.8	19.3	80.7
	무직/기타	68	86.4	13.6	47.6	52.4
학력별	무응답	11	100.0	0.0	41.0	59.0
	중졸이하	104	85.0	15.0	47.7	52.3
	고졸	499	88.2	11.8	29.2	70.8
	대졸	781	88.3	11.7	31.6	68.4
	대학원졸 이상	75	92.3	7.7	36.6	63.4
월소득별	무응답	16	75.0	25.0	49.4	50.6
	200만원 미만	183	84.7	15.3	45.7	54.3
	200~299만원	216	86.0	14.0	28.9	71.1
	300~399만원	301	88.3	11.7	29.0	71.0
	400만원 이상	623	89.2	10.8	30.5	69.5
응급의료 기관 유형	모름/무응답	152	90.0	10.0	35.2	64.8
	권역응급의료센터	227	79.6	20.4	42.2	57.8
	지역응급의료센터	745	87.6	12.4	33.1	66.9
	지역응급의료기관	339	93.2	6.8	23.0	77.0
	응급의료기관 외 의료기관	90	91.2	8.8	39.6	60.4
의료기관 유형	모름/무응답	74	91.9	8.1	29.1	70.9
	상급종합병원	469	80.4	19.6	39.0	61.0
	종합병원	784	91.3	8.7	29.2	70.8
	병원	110	95.0	5.0	26.1	73.9
	기타/모름/무응답	112	91.1	8.9	33.0	67.0

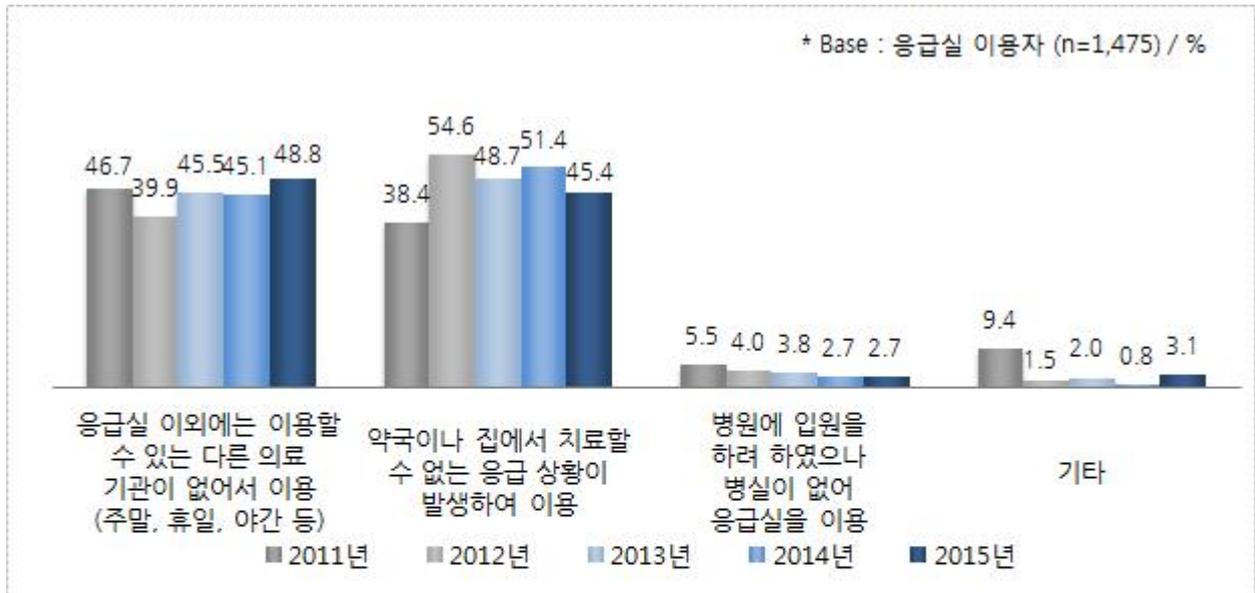
IV. 응급실 서비스

5 최근 1년 이내 응급실 서비스 이용 이유

조사결과

- ▶ 최근 1년 이내 응급실 서비스를 이용한 주된 이유는 ‘주말, 휴일, 야간에 이용할 수 있는 의료기관이 없어서’(48.8%)와 ‘약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생해서’(45.4%)가 높게 나타남
- ▶ 권역응급의료센터를 이용한 응답자는 ‘약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생해서’(52.0%)를 주된 이유로 응답한 반면, 지역응급의료기관을 이용한 응답자는 ‘주말, 휴일, 야간에 이용할 수 있는 의료기관이 없어서’(57.3%)가 높게 나타남

최근 1년 이내 응급실 서비스 이용 이유



▶ 이용한 응급의료기관 유형별

* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

응급의료기관 유형	응급실 이용자 수	약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급 상황이 발생하여 이용했다	주말, 휴일, 야간 시간대 등 이용 가능한 다른 기관 없어 이용했다	병원에 입원을 하려 하였으나 병실이 없어 응급실을 이용했다	기타
권역응급의료센터	(227)	52.0	41.8	3.2	3.0
지역응급의료센터	(745)	45.9	48.0	2.4	3.6
지역응급의료기관	(339)	38.1	57.3	2.3	2.3
응급의료기관 외 의료기관	(90)	40.6	51.6	5.0	2.8

Q (응급실 이용자) 귀하께서 응급실을 이용하게 된 주된 이유는 무엇입니까?



응답자 특성 분석

【최근 1년 이내 응급실 서비스 이용 이유】

- 응급실을 이용하게 된 주된 이유로 ‘주말, 휴일, 야간 시간대 등 응급실 이외에는 이용할 수 있는 다른 의료기관이 없어서 이용’ 응답은 성별로는 여성(50.1%), 연령별로는 30대(57.1%), 지역별로 충북(65.2%), 직업별로 전문/사무/관리직(54.2%). 학력이 높을수록, 월소득 300~399만원(54.0%) 등에서 높게 나타남
- 한편 ‘약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생해서 이용’ 응답은 성별로는 남성(46.3%), 연령별로는 60대 이상(61.9%), 지역별로 울산(63.8%), 직업별로 무직/기타(54.7%), 학력 수준이 낮을수록, 월소득 200만원 미만(53.8%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	주말, 휴일, 야간 시간대 등 이용 가능한 다른 기관이 없어 이용	약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급 상황이 발생하여 이용	병원에 입원을 하려 하였으나 병실이 없어 응급실을 이용	기타
전체		1,475	48.8	45.4	2.7	3.1
성별	남성	704	47.4	46.3	3.2	3.1
	여성	771	50.1	44.6	2.2	3.1
연령별	20대	230	53.6	41.4	1.6	3.4
	30대	364	57.1	37.9	2.5	2.5
	40대	404	53.2	42.2	2.4	2.2
	50대	319	40.0	52.7	3.1	4.2
	60대 이상	158	29.3	61.9	4.4	4.4
지역별	서울	303	49.2	44.8	3.0	3.0
	부산	96	48.2	43.9	2.9	5.0
	대구	54	41.3	54.7	1.8	2.1
	인천	95	57.6	35.0	2.0	5.4
	광주	48	64.8	35.2	0.0	0.0
	대전	49	46.5	38.7	7.0	7.8
	울산	31	33.4	63.8	2.8	0.0
	경기	350	45.8	49.8	1.9	2.4
	강원	43	49.2	48.5	0.0	2.3
	충북	37	65.2	30.2	0.0	4.6
	충남	64	42.3	50.7	4.2	2.8
	전북	48	41.3	50.5	2.2	6.0
	전남	62	53.3	46.7	0.0	0.0
	경북	81	46.0	47.7	3.9	2.4
거주 규모별	경남	96	52.2	37.4	7.1	3.3
	제주	18	57.3	37.8	0.0	4.9
	대도시	676	49.8	43.8	2.8	3.6
	중소도시	683	47.8	47.2	2.5	2.5
직업별	읍면지역	116	48.9	43.6	3.1	4.4
	농/임/어업/축산업	25	45.2	48.4	3.6	2.8
	자영업	361	46.4	49.0	2.9	1.7
	판매/기술/노무직	97	46.5	45.6	4.0	3.9
	전문/사무/관리직	599	54.2	40.8	2.3	2.7
	전업주부	241	42.7	50.6	2.7	4.0
	학생	73	53.0	38.8	1.7	6.6
	무직/기타	68	34.4	54.7	4.1	6.8
학력별	무응답	11	58.8	41.2	0.0	0.0
	중졸이하	104	32.9	59.5	1.8	5.9
	고졸	499	45.8	48.1	3.0	3.2
	대졸	781	53.0	42.1	2.4	2.5
	대학원졸 이상	75	53.9	40.2	1.1	4.8
월소득별	무응답	16	18.6	56.4	17.8	7.2
	200만원 미만	183	36.7	53.8	4.0	5.4
	200~299만원	216	48.0	47.6	2.2	2.1
	300~399만원	301	54.0	38.6	3.7	3.7
	400만원 이상	623	50.8	44.7	1.6	2.9
	모름/무응답	152	46.3	48.3	4.0	1.4
응급의료기관 유형	광역응급의료센터	227	41.8	52.0	3.2	3.0
	지역응급의료센터	745	48.0	45.9	2.4	3.6
	지역응급의료기관	339	57.3	38.1	2.3	2.3
	응급의료기관 외 의료기관	90	51.6	40.6	5.0	2.8
의료기관 유형	모름/무응답	74	36.0	59.1	2.4	2.6
	상급종합병원	469	41.4	51.3	2.7	4.6
	종합병원	784	53.3	41.7	2.7	2.3
	병원	110	60.5	34.1	2.4	3.0
	기타/모름/무응답	112	36.7	58.1	2.6	2.6

IV. 응급실 서비스

6 응급실 서비스 전반적 만족도

조사결과

- » 응급실 서비스의 전반적 만족도에 대해 응급실 이용자의 42.1%는 '만족한다'고 응답하였으며 2014년(36.8%) 대비 5.3%p 증가함
- » 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관(49.8%)의 만족률이 상대적으로 높았으며, 모든 응급의료기관의 만족률이 2014년 대비 증가함
- » 응급실 퇴실 형태별로는 수술/입원의 만족률이 47.5%로 귀가 39.6%보다 높게 나타남

[응급실 서비스 전반적 만족도]

* Base : 최근 1년간 응급실 이용자 (n=1,475) / %

	'15년 만족도 (100점)		'15년 만족률 (%)		'14년 만족률 (%)		증감 (±/%)	
[전체]	4.3	15.6	38.0	33.8	56.6	42.1	36.8	5.3
[응급의료기관 유형별]								
권역응급의료센터	7.7	21.7	33.3	28.3	52.3	37.3	35.9	1.4
지역응급의료센터	4.7	15.1	40.0	32.6	55.8	40.2	36.6	3.6
지역응급의료기관	2.1	12.3	35.8	39.6	60.9	49.8	40.1	9.7
응급의료기관 외 의료기관	1.1	12.2	40.5	39.6	59.6	46.2	40.4	5.8
[응급실 방문 형태별]								
직접방문	4.1	15.6	38.2	34.2	56.6	42.2	-	-
타병원이력/전원	6.1	15.4	36.7	31.4	56.2	41.9	-	-
[응급실 퇴실 형태별]								
수술/입원	5.0	14.2	33.3	38.2	58.1	47.5	-	-
귀가	4.0	16.2	40.2	31.8	55.8	39.6	-	-

■ 매우 불만족 ■ 불만족 ■ 보통 ■ 만족 ■ 매우 만족

* 응급의료기관 유형 중 무응답(n=74)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자)귀하께서 가장 최근 이용하신 병원의 응급실 서비스에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?



응답자 특성 분석 [응급실 서비스 전반적 만족도]

- 응급실 서비스 전반에 대한 만족률은 연령별로는 60대 이상(52.9%), 지역별로는 전북(57.6%), 직업별로 농/임/어업/축산업(70.4%, n=25), 월소득 200~299만원(49.1%) 등에서 상대적으로 높게 나타남
- 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관(49.8%), 의료기관 유형별로는 병원(54.8%)에서 만족률이 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	1,475	4.3	15.6	38.0	33.8	8.3	19.9	42.1	56.6	
성별	남성	704	4.8	14.9	38.5	34.0	7.8	19.7	41.8	56.3
	여성	771	3.9	16.1	37.5	33.7	8.7	20.0	42.5	56.8
연령별	20대	230	5.9	12.4	39.9	31.2	10.7	18.3	41.9	57.1
	30대	364	4.5	15.5	39.3	33.1	7.5	20.0	40.7	55.9
	40대	404	4.9	16.5	37.7	34.2	6.7	21.4	40.9	55.3
	50대	319	3.3	16.4	40.1	34.0	6.2	19.7	40.2	55.9
	60대 이상	158	2.2	16.3	28.6	38.0	15.0	18.5	52.9	61.8
지역별	서울	303	3.9	13.1	40.6	35.3	7.2	17.0	42.4	57.1
	부산	96	4.3	20.3	30.6	37.5	7.2	24.6	44.7	55.8
	대구	54	1.4	17.3	40.3	37.5	3.5	18.7	41.0	56.1
	인천	95	3.3	8.6	37.7	40.6	9.8	11.8	50.4	61.3
	광주	48	0.0	13.8	39.0	41.4	5.8	13.8	47.2	59.8
	대전	49	2.8	7.8	37.7	38.9	12.8	10.6	51.7	62.8
	울산	31	3.5	6.5	40.4	44.2	5.5	9.9	49.7	60.4
	경기	350	6.6	19.4	39.8	26.5	7.8	25.9	34.3	52.4
	강원	43	6.9	16.3	42.7	23.0	11.0	23.2	34.0	53.7
	충북	37	0.0	14.7	40.2	37.9	7.2	14.7	45.0	59.4
	충남	64	13.6	18.8	37.7	25.3	4.6	32.3	30.0	47.2
	전북	48	6.0	16.5	19.9	44.1	13.5	22.5	57.6	60.7
	전남	62	0.0	9.7	37.3	29.4	23.6	9.7	53.0	66.7
	경북	81	1.3	19.3	35.3	40.7	3.3	20.6	44.0	56.3
경남	96	3.1	14.1	38.7	35.1	9.0	17.2	44.1	58.2	
제주	18	0.0	26.8	30.5	32.9	9.8	26.8	42.7	56.4	
거주 규모별	대도시	676	3.3	13.2	38.4	37.6	7.5	16.5	45.1	58.2
	중소도시	683	5.4	18.0	38.9	28.8	8.9	23.4	37.7	54.4
	읍면지역	116	3.8	14.9	30.0	41.5	9.8	18.7	51.3	59.7
직업별	농/임/어업/축산업	25	0.0	8.2	21.4	44.1	26.3	8.2	70.4	72.1
	자영업	361	5.1	16.6	43.7	28.9	5.6	21.7	34.6	53.3
	판매/기술/노무직	97	2.1	16.0	38.3	32.2	11.3	18.1	43.5	58.7
	전문/사무/관리직	599	5.5	12.3	38.4	34.3	9.6	17.8	43.9	57.6
	전업주부	241	1.9	20.8	35.1	35.7	6.5	22.7	42.2	56.0
	학생	73	4.5	8.6	39.7	38.8	8.4	13.1	47.3	59.5
	무직/기타	68	4.1	25.8	19.9	43.0	7.3	29.9	50.2	55.9
학력별	무응답	11	0.0	40.0	28.5	31.5	0.0	40.0	31.5	47.9
	중졸이하	104	1.9	17.3	32.7	35.7	12.3	19.3	48.0	59.8
	고졸	499	5.1	17.4	36.9	32.8	7.8	22.5	40.6	55.2
	대졸	781	4.0	14.6	38.8	34.7	7.9	18.6	42.5	56.9
	대학원졸 이상	75	5.3	7.3	42.7	32.8	11.8	12.6	44.7	59.6
월소득별	무응답	16	5.6	32.8	42.8	18.7	0.0	38.4	18.7	43.7
	200만원 미만	183	1.9	19.4	30.6	37.8	10.3	21.3	48.1	58.8
	200~299만원	216	4.2	11.5	35.3	38.9	10.1	15.7	49.1	59.8
	300~399만원	301	4.4	15.6	39.6	32.8	7.7	20.0	40.5	55.9
	400만원 이상	623	5.2	15.4	37.5	33.6	8.2	20.7	41.8	56.0
응급의료 기관 유형	모름/무응답	152	3.7	17.1	49.7	24.6	5.0	20.8	29.6	52.5
	광역응급의료센터	227	7.7	21.7	33.3	28.3	8.9	29.4	37.3	52.3
	지역응급의료센터	745	4.7	15.1	40.0	32.6	7.6	19.8	40.2	55.8
	지역응급의료기관	339	2.1	12.3	35.8	39.6	10.2	14.4	49.8	60.9
	응급의료기관 외 의료기관	90	1.1	12.2	40.5	39.6	6.6	13.3	46.2	59.6
	모름/무응답	74	4.4	20.7	38.7	29.2	6.9	25.1	36.2	53.4
의료기관 유형	상급종합병원	469	6.2	16.0	36.0	33.9	7.8	22.2	41.8	55.3
	종합병원	784	3.6	15.2	40.3	32.7	8.1	18.8	40.8	56.6
	병원	110	1.9	14.0	29.4	42.2	12.5	15.9	54.8	62.4
	기타/모름/무응답	112	3.8	17.7	38.2	32.9	7.4	21.5	40.3	55.6
응급실 방문 형태	직접방문	1,299	4.1	15.6	38.2	34.2	8.0	19.7	42.2	56.6
	타병원 의뢰 또는 전원	176	6.1	15.4	36.7	31.4	10.5	21.4	41.9	56.2
응급실 퇴실 형태	수술 또는 입원	477	5.0	14.2	33.3	38.2	9.3	19.3	47.5	58.1
	귀가	998	4.0	16.2	40.2	31.8	7.8	20.2	39.6	55.8

IV. 응급실 서비스

7 응급실 서비스 세부항목별 만족도 - 종합

조사결과

- » 응급실 서비스 세부항목별 만족률은 ‘의료인의 친절도’(57.1%), ‘적절한 응급진료 및 처치’(54.5%), ‘의료진의 충분한 설명’(54.2%) 등의 순으로 나타남
- » 한편 ‘응급의료비용’에 대한 만족률은 28.8%로 가장 낮았으며, 응급실 환경 및 응급실에서의 대기시간 관련 항목들도 상대적으로 낮게 나타남
- » 2014년 대비 모든 세부항목의 만족률이 증가한 것으로 나타남

[응급실 서비스 세부항목별 만족도]

항목	2015년					'15년 만족도 (100점)	'15년 만족률 (%)	'14년 만족률 (%)	증감 (±/%)
	매우불만족	불만족	보통이다	만족	매우만족				
전반적 만족도	4.3	15.6	38.0	33.8	8.3	56.6	42.1	36.8	5.3
행정절차	3.9	12.3	36.6	33.8	13.4	60.1	47.2	46.0	1.2
진료대기시간	8.6	21.1	30.8	27.0	12.5	53.5	39.6	38.2	1.4
입원/수술까지 대기시간(경험자)	7.1	18.6	31.9	29.4	13.0	55.6	42.4	38.6	3.8
검사까지의 대기시간(경험자)	6.9	17.6	30.9	32.0	12.6	56.5	44.7	41.1	3.6
의료진의 충분한 설명	4.2	13.1	28.6	36.9	17.2	62.5	54.2	52.4	1.8
적절한 응급 진료 및 처치	4.3	11.7	29.4	38.6	15.9	62.5	54.5	51.4	3.1
의료인의 친절도	3.9	10.3	28.7	37.7	19.4	64.6	57.1	53.9	3.2
응급의료비용	9.1	26.7	35.4	20.9	8.0	48.0	28.8	26.2	2.6
응급실 환경	4.7	17.8	37.6	28.4	11.4	56.0	39.9	37.3	2.6

■ 매우불만족 ■ 불만족 ■ 보통이다 ■ 만족 ■ 매우만족

* 응급실 이용자 1,475명 중 각 세부항목별 무응답은 분석에서 제외함



응답자 특성 분석

[응급실 서비스 세부항목별 만족도: 100점 만점]

- 응급실 서비스의 세부항목별로 ‘의료인의 친절도’(64.6점), ‘의료진의 충분한 설명’, ‘적절한 응급진료 및 처치’(각각 62.5점) 등에서 만족도 평균이 상대적으로 높게 나타남
- 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관, 의료기관 유형별로는 병원에서 각 세부항목별 만족도가 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		전반적 만족도 (N=1,475)	행정절차 (N=1,436)	진료 대기시간 (N=1,451)	입원, 수술까지의 대기시간 (경험자) (N=465)	검사까지의 대기시간 (경험자) (N=1,050)	의료진의 충분한 설명 (N=1,458)	적절한 응급진료 및 처치 (N=1,457)	의료인의 친절도 (N=1,459)	응급의료 비용 (N=1,390)	응급실 환경 (N=1,446)
전체		56.6	60.1	53.5	55.6	56.5	62.5	62.5	64.6	48.0	56.0
성별	남성	56.3	60.5	52.9	54.9	55.4	63.3	63.0	65.7	48.9	58.2
	여성	56.8	59.8	54.0	56.4	57.4	61.7	62.1	63.6	47.2	54.1
연령별	20대	57.1	59.5	55.2	57.7	58.1	63.3	65.0	64.9	54.6	63.8
	30대	55.9	59.1	53.0	50.7	55.5	62.5	62.1	61.8	46.6	53.8
	40대	55.3	59.4	51.8	55.7	55.3	59.9	60.1	64.0	45.4	52.6
	50대	55.9	60.0	52.6	53.1	56.2	61.8	60.6	64.9	45.0	53.3
	60대 이상	61.8	65.6	58.2	66.5	59.7	69.2	69.6	71.6	54.6	64.1
지역별	서울	57.1	59.3	51.5	56.8	55.8	61.4	62.5	64.4	45.1	53.4
	부산	55.8	54.8	50.8	52.5	54.6	57.6	60.7	64.3	48.0	55.3
	대구	56.1	57.1	52.3	45.3	50.9	56.7	57.0	59.7	44.1	52.6
	인천	61.3	63.6	55.9	51.7	55.0	65.6	65.8	68.0	50.7	58.6
	광주	59.8	63.1	62.0	52.1	65.8	68.0	70.9	68.1	47.4	54.4
	대전	62.8	64.9	53.2	60.1	56.8	67.5	69.7	67.2	48.8	61.9
	울산	60.4	61.8	55.2	45.7	51.8	67.9	65.3	71.1	49.8	56.2
	경기	52.4	58.8	50.0	55.3	53.2	61.7	62.0	62.3	45.8	54.2
	강원	53.7	58.1	51.7	44.7	52.4	60.2	54.2	63.4	55.9	54.9
	충북	59.4	57.9	58.8	56.3	60.2	64.0	56.2	65.4	48.1	55.9
	충남	47.2	57.1	54.1	59.4	57.4	59.9	59.1	63.5	51.1	57.4
	전북	60.7	69.8	55.1	56.9	64.3	69.5	68.2	70.2	55.1	63.7
	전남	66.7	66.3	65.2	86.0	65.3	67.1	67.2	71.6	57.8	65.2
	경북	56.3	58.2	54.2	64.0	59.3	61.8	58.0	61.7	47.3	58.3
경남	58.2	62.6	56.7	52.6	60.1	61.9	62.8	63.2	47.4	54.6	
제주	56.4	62.7	60.0	54.2	68.8	69.2	69.4	70.8	54.4	66.7	
거주 규모별	대도시	58.2	59.9	53.1	54.3	55.7	62.3	63.5	65.3	46.9	55.1
	중소도시	54.4	59.6	52.3	56.7	55.8	62.1	61.1	63.5	47.7	55.8
	읍면지역	59.7	64.3	62.6	57.2	65.7	65.7	65.1	67.3	56.5	62.6
직업별	농/임/어업/축산업	72.1	74.4	68.1	72.8	71.9	79.1	76.8	80.1	59.7	72.8
	자영업	53.3	58.4	51.8	51.1	52.9	59.7	59.5	63.3	45.6	54.2
	판매/기술/노무직	58.7	60.5	53.4	55.5	59.6	65.6	62.3	65.9	48.6	59.4
	전문/사무/관리직	57.6	60.6	53.6	54.9	56.4	62.1	63.5	63.3	47.8	54.8
	전업주부	56.0	59.8	51.6	59.1	56.6	61.6	60.7	65.6	45.1	51.9
	학생	59.5	60.7	56.8	54.6	57.5	68.0	68.0	70.1	59.3	70.9
학력별	무직/기타	55.9	60.8	59.3	61.9	62.5	67.1	64.3	67.2	55.0	62.6
	무응답	47.9	53.1	52.3	56.7	55.5	65.0	65.1	55.1	62.6	64.8
	중졸이하	59.8	63.6	57.8	61.9	60.5	71.9	68.2	72.8	53.0	64.3
	고졸	55.2	58.8	52.4	58.9	56.1	61.4	60.4	64.5	47.5	57.5
	대졸	56.9	59.9	53.7	53.3	56.2	61.7	62.8	63.6	47.2	54.0
월소득별	대학원졸 이상	59.6	68.0	56.0	49.8	56.8	64.0	66.9	63.8	53.9	54.6
	무응답	43.7	53.4	37.1	46.4	49.8	66.3	55.7	67.4	44.1	60.8
	200만원 미만	58.8	60.4	55.5	61.4	60.5	66.8	65.6	67.8	49.2	58.8
	200~299만원	59.8	60.8	56.2	56.6	60.1	63.9	65.4	67.0	52.5	59.7
	300~399만원	55.9	58.6	51.7	50.9	54.3	61.4	60.1	63.0	46.2	55.7
응급 의료기관 유형	400만원 이상	56.0	61.3	53.2	55.4	55.6	62.0	62.8	64.3	47.5	54.4
	모름/무응답	52.5	56.7	51.7	54.0	53.5	59.5	58.3	61.7	45.6	54.6
	권역응급의료센터	52.3	58.0	46.6	51.6	50.7	60.4	59.9	61.1	44.0	52.5
	지역응급의료센터	55.8	59.7	51.1	54.3	54.4	62.4	62.3	63.8	45.8	55.5
	지역응급의료기관	60.9	61.5	62.0	64.8	64.1	64.0	65.1	68.1	53.9	58.4
의료기관 유형	응급의료기관 외 의료기관	59.6	66.9	61.1	63.4	64.1	65.6	64.1	67.2	54.5	60.8
	모름/무응답	53.4	55.7	49.4	44.1	55.7	58.5	58.3	63.7	46.4	54.6
	상급종합병원	55.3	60.2	48.0	52.6	51.7	61.3	61.4	62.9	43.2	53.4
	종합병원	56.6	59.3	54.7	56.5	57.4	62.8	62.6	64.7	48.9	56.4
	병원	62.4	66.5	67.9	68.7	68.0	68.1	69.0	72.0	61.5	62.3
응급실 방문 형태	기타/모름/무응답	55.6	59.2	53.5	53.6	60.4	59.5	59.8	63.4	49.1	57.8
	직접방문	56.6	60.2	53.9	56.6	56.6	62.2	62.6	64.5	47.7	55.9
	타병원 의뢰 또는 전원	56.2	59.5	50.7	52.0	55.5	64.7	62.0	65.4	50.3	56.9
응급실 퇴실 형태	수술 또는 입원	58.1	61.9	53.8	55.7	58.7	66.1	64.0	67.8	50.9	57.8
	귀가	55.8	59.3	53.3	55.1	54.9	60.8	61.8	63.1	46.6	55.1

* 응급실 이용자 1,475명 중 각 세부항목별 무응답은 분석에서 제외함



응답자 특성 분석

[응급실 서비스 세부항목별 만족도: 비율(%)]

- 응급실 서비스의 세부항목별로 ‘의료인의 친절’(57.1%), ‘적절한 응급진료 및 처치’(54.5%), ‘의료진의 충분한 설명’(54.2%) 등에서 만족률이 상대적으로 높게 나타남
- 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관, 의료기관 유형별로는 병원에서 각 세부항목별 만족률이 상대적으로 높게 나타남

단위(%)		전반적 만족도 (N=1,475)	행정절차 (N=1,436)	진료 대기시간 (N=1,451)	입원·수술까지의 대기시간 (경험자) (N=465)	검사까지의 대기시간 (경험자) (N=1,050)	의료진의 충분한 설명 (N=1,458)	적절한 응급진료 및 처치 (N=1,457)	의료인의 친절도 (N=1,459)	응급의료 비용 (N=1,390)	응급실 환경 (N=1,446)
전체		42.1	47.2	39.6	42.4	44.7	54.2	54.5	57.1	28.8	39.9
성별	남성	41.8	47.6	38.5	41.3	43.4	55.3	55.1	58.4	30.1	43.4
	여성	42.5	46.8	40.5	43.4	45.8	53.1	54.0	55.9	27.7	36.7
연령별	20대	41.9	44.5	38.8	42.2	42.5	55.6	57.5	56.6	34.4	52.9
	30대	40.7	44.7	38.4	35.4	41.6	53.2	51.8	51.1	25.8	35.2
	40대	40.9	48.6	38.3	42.9	45.3	50.0	51.6	57.1	26.2	32.6
	50대	40.2	45.1	39.1	37.6	45.2	53.6	51.7	57.5	27.3	37.8
	60대 이상	52.9	58.1	47.6	62.0	50.9	65.9	69.2	70.8	38.2	54.3
지역별	서울	42.4	46.2	36.4	42.5	43.8	50.7	51.8	55.3	24.8	36.1
	부산	44.7	41.0	35.3	39.8	38.8	46.1	50.9	56.5	29.3	39.5
	대구	41.0	33.3	33.7	22.9	26.9	40.3	47.0	45.9	14.6	26.7
	인천	50.4	56.3	41.6	46.0	46.1	60.7	63.9	65.7	30.0	41.9
	광주	47.2	47.4	62.1	39.1	60.0	66.1	65.8	60.9	23.7	41.8
	대전	51.7	54.2	45.0	52.7	46.8	66.4	68.9	66.7	32.3	43.2
	울산	49.7	49.1	34.2	24.2	31.1	59.8	62.4	72.8	24.1	34.9
	경기	34.3	43.8	35.6	44.9	40.9	53.8	52.5	53.8	28.8	37.3
	강원	34.0	44.4	35.1	26.7	40.9	51.7	36.8	63.2	40.0	42.8
	충북	45.0	45.4	48.7	44.2	53.4	62.7	44.6	53.9	30.5	42.2
	충남	30.0	48.6	45.1	41.9	44.9	55.0	54.8	55.4	34.4	45.9
	전북	57.6	64.1	38.1	36.5	59.5	72.0	67.7	71.8	37.4	55.8
	전남	53.0	58.2	53.8	93.1	52.0	58.0	61.8	66.1	42.4	52.5
경북	44.0	44.4	38.3	51.2	51.7	53.2	51.8	53.5	29.9	43.2	
거주 규모별	경남	44.1	51.6	41.9	36.1	49.7	48.6	55.6	50.1	27.1	37.0
	제주	42.7	46.6	51.0	30.0	56.2	55.1	55.8	61.5	29.3	61.5
	대도시	45.1	46.7	39.1	41.1	42.8	53.2	55.7	58.2	25.8	37.5
	중소도시	37.7	47.1	37.3	44.0	44.7	53.8	52.1	55.1	30.1	40.2
	읍면지역	51.3	51.1	55.5	41.4	56.1	61.2	61.6	62.4	39.6	51.7
직업별	농/임/어업/축산업	70.4	69.1	53.6	70.4	68.6	83.0	83.9	87.5	50.5	67.2
	자영업	34.6	44.9	38.0	36.4	40.5	50.0	51.8	53.8	25.8	35.9
	판매/기술/노무직	43.5	49.0	38.5	36.9	51.6	56.9	52.1	58.6	34.7	45.5
	전문/사무/관리직	43.9	48.1	39.7	39.9	42.8	51.6	53.6	53.1	27.6	37.8
	전업주부	42.2	46.2	37.2	49.9	48.5	55.1	54.1	62.2	24.4	33.9
	학생	47.3	42.5	38.1	37.8	37.9	65.8	61.3	66.2	43.3	66.8
	무직/기타	50.2	51.3	53.1	54.8	53.4	67.9	62.2	69.8	39.9	51.5
학력별	무응답	31.5	33.5	40.1	51.1	41.7	60.1	60.7	50.6	50.2	49.2
	중졸이하	48.0	55.8	45.7	54.6	54.9	68.5	69.1	75.1	38.8	56.4
	고졸	40.6	44.1	38.3	47.7	44.0	54.8	52.6	57.6	31.0	42.1
	대졸	42.5	46.9	39.0	38.1	43.6	51.3	53.5	55.1	25.7	36.3
	대학원졸 이상	44.7	63.3	47.7	27.2	44.5	57.4	59.9	49.8	36.0	35.7
월소득별	무응답	18.7	31.0	25.8	50.0	38.9	63.0	42.4	56.3	19.0	60.4
	200만원 미만	48.1	47.5	40.9	51.6	50.8	59.9	59.3	63.9	30.0	46.0
	200~299만원	49.1	50.5	43.1	46.4	52.5	56.6	59.7	59.7	36.8	45.3
	300~399만원	40.5	43.9	38.0	34.6	42.0	53.0	53.0	55.8	24.8	39.1
	400만원 이상	41.8	49.2	39.4	42.7	42.4	52.7	53.8	55.9	28.7	37.7
응급 의료기관 유형	모름/무응답	29.6	40.7	36.3	33.8	39.0	51.8	46.9	52.5	25.0	35.2
	권역응급의료센터	37.3	46.0	29.8	38.0	36.0	52.1	49.5	50.8	23.1	35.7
	지역응급의료센터	40.2	46.3	35.8	39.0	41.3	54.4	54.2	56.2	26.0	39.0
	지역응급의료기관	49.8	49.8	54.0	54.6	57.0	55.4	58.8	61.9	37.2	43.3
	응급의료기관 외 의료기관	46.2	57.6	49.6	64.1	55.8	61.4	59.2	60.8	35.8	47.5
의료기관 유형	모름/무응답	36.2	35.4	27.8	26.2	42.7	43.0	46.7	58.7	27.9	35.5
	상급종합병원	41.8	48.7	31.0	38.2	37.5	52.1	52.2	53.4	22.0	37.7
	종합병원	40.8	45.1	41.5	43.0	45.9	54.8	54.5	57.5	29.5	39.6
	병원	54.8	60.9	66.3	59.4	64.5	65.1	68.7	70.9	52.6	49.1
응급실 방문 형태	기타/모름/무응답	40.3	42.4	35.3	44.6	49.8	47.4	50.0	56.5	30.4	41.2
	직접방문	42.2	47.9	40.2	43.7	44.7	53.2	54.6	57.3	28.5	39.4
	타병원 의뢰 또는 전원	41.9	41.8	34.7	37.6	44.6	61.6	53.6	55.6	31.2	43.4
응급실 퇴실 형태	수술 또는 입원	47.5	49.5	38.9	43.1	48.7	62.0	58.0	63.8	32.6	45.3
	귀가	39.6	46.1	39.9	37.8	41.8	50.4	52.8	53.9	27.1	37.2

* 응급실 이용자 1,475명 중 각 세부항목별 무응답은 분석에서 제외함

IV. 응급실 서비스

7-1 응급실 만족도 : 환자 안내/접수/수납 등 행정절차

조사결과

- ▶ ‘환자 안내/접수/수납 등 행정 절차’에 대한 만족률은 47.2%로 2014년(46.0%) 대비 1.2%p 증가함
- ▶ 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관 만족률이 49.8%로 가장 높았으며, 2014년(44.6%) 대비 5.2%p 증가함
- ▶ 응급실 방문 형태별로는 직접방문의 만족률이 47.9%로 타병원 의뢰/전원 41.8% 보다 높게 나타남

[환자 안내/접수/수납 등 행정절차 만족도]

* Base : 응급실 이용자 (n=1,436) / %

	15년 만족도 (100점)					15년 만족률 (%)				
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	'15년 만족률 (%)	'14년 만족률 (%)	증감 (±/%)		
[전체]	3.9	12.3	36.6	33.8	13.4	60.1	47.2	46.0	1.2	
[응급의료기관 유형별]										
권역응급의료센터	6.7	13.4	34.0	33.1	12.9	58.0	46.0	49.3	-3.3	
지역응급의료센터	3.6	13.1	37.0	33.4	13.0	59.7	46.3	46.3	0.0	
지역응급의료기관	3.9	10.5	35.8	35.4	14.4	61.5	49.8	44.6	5.2	
응급의료기관 외 의료기관	8.5		33.9	38.9	18.6	66.9	57.6	47.4	10.2	
[응급실 방문 형태별]										
직접방문	3.8	12.8	35.5	34.7	13.3	60.2	47.9	-	-	
타병원 의뢰/전원	4.7	8.7	44.8	27.5	14.2	59.5	41.8	-	-	
[응급실 퇴실 형태별]										
수술/입원	4.0	11.3	35.2	32.2	17.4	61.9	49.5	-	-	
귀가	3.9	12.7	37.2	34.6	11.5	59.3	46.1	-	-	

■ 매우 불만족 ■ 불만족 ■ 보통 ■ 만족 ■ 매우 만족

* 응급실 이용자 1,475명 중 무응답 0.8%(n=39)는 분석에서 제외함

* 응급의료기관 유형 중 무응답(n=72)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자) 귀하께서는 가장 최근 이용하신 응급실의 ‘환자안내/접수/수납 등 행정절차’에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?



응답자 특성 분석

[1) 환자 안내/접수/수납 등 행정절차

- '환자 안내/접수/수납 등 행정절차'에 대한 만족률은 연령별로는 60대 이상(58.1%), 지역별로는 전북(64.1%), 거주규모가 작을수록 상대적으로 높게 나타남
- 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관(49.8%), 의료기관 유형별로는 병원(60.9%) 이용자들의 만족률이 상대적으로 높게 나타남

단위(%)	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	1,436	3.9	12.3	36.6	33.8	13.4	16.2	47.2	60.1	
성별	남성	690	3.5	13.0	35.9	33.4	14.3	16.5	47.6	60.5
	여성	746	4.3	11.6	37.3	34.2	12.6	15.9	46.8	59.8
연령별	20대	226	4.6	11.4	39.4	30.7	13.9	16.0	44.5	59.5
	30대	352	2.9	14.4	38.0	32.7	12.0	17.4	44.7	59.1
	40대	399	4.8	10.9	35.8	39.1	9.5	15.6	48.6	59.4
	50대	311	3.7	12.7	38.5	29.8	15.2	16.4	45.1	60.0
	60대 이상	149	3.5	11.4	27.0	35.2	22.8	14.9	58.1	65.6
지역별	서울	298	3.6	13.4	36.8	34.5	11.6	17.0	46.2	59.3
	부산	94	7.1	18.5	33.4	29.9	11.1	25.6	41.0	54.8
	대구	51	0.0	13.2	53.5	25.1	8.3	13.2	33.3	57.1
	인천	94	3.2	9.9	30.7	41.7	14.5	13.1	56.3	63.6
	광주	48	0.0	9.7	42.9	32.9	14.5	9.7	47.4	63.1
	대전	47	2.9	10.0	32.8	32.8	21.4	12.9	54.2	64.9
	울산	30	3.6	3.3	44.0	40.5	8.6	6.9	49.1	61.8
	경기	339	4.7	13.3	38.3	29.6	14.2	18.0	43.8	58.8
	강원	43	2.3	18.4	34.9	33.6	10.8	20.7	44.4	58.1
	충북	37	0.0	18.1	36.5	40.9	4.4	18.1	45.4	57.9
	충남	64	10.0	9.3	32.1	39.4	9.2	19.3	48.6	57.1
	전북	46	2.3	8.6	25.0	35.7	28.4	10.9	64.1	69.8
	전남	61	5.3	4.7	31.7	36.1	22.1	10.0	58.2	66.3
	경북	77	5.0	12.6	38.0	33.3	11.1	17.6	44.4	58.2
	경남	91	2.2	8.5	37.7	39.8	11.7	10.7	51.6	62.6
제주	16	0.0	18.5	34.9	24.0	22.6	18.5	46.6	62.7	
거주 규모별	대도시	662	3.5	12.6	37.2	34.2	12.5	16.1	46.7	59.9
	중소도시	662	4.6	12.9	35.4	33.5	13.6	17.5	47.1	59.6
	읍면지역	112	2.6	6.6	39.8	33.2	17.8	9.2	51.1	64.3
직업별	농/임/어업/축산업	25	3.0	0.0	27.8	34.6	34.5	3.0	69.1	74.4
	자영업	355	4.4	14.6	36.0	32.5	12.4	19.1	44.9	58.4
	판매/기술/노무직	94	7.6	8.5	34.9	32.3	16.7	16.1	49.0	60.5
	전문/사무/관리직	588	3.9	11.9	36.1	34.2	13.9	15.8	48.1	60.6
	전업주부	231	2.9	10.7	40.2	36.9	9.3	13.6	46.2	59.8
	학생	69	1.4	11.8	44.3	27.6	14.8	13.2	42.5	60.7
	무직/기타	64	3.2	17.7	27.8	35.0	16.3	21.0	51.3	60.8
학력별	무응답	9	0.0	21.2	45.3	33.5	0.0	21.2	33.5	53.1
	중졸이하	96	4.8	12.3	27.2	35.4	20.4	17.0	55.8	63.6
	고졸	483	4.1	13.0	38.9	31.7	12.4	17.1	44.1	58.8
	대졸	767	4.1	12.2	36.9	34.0	12.8	16.2	46.9	59.9
	대학원졸 이상	74	0.0	10.3	26.4	44.1	19.2	10.3	63.3	68.0
월소득별	무응답	16	5.6	6.4	57.0	31.0	0.0	12.0	31.0	53.4
	200만원 미만	176	7.0	10.0	35.6	29.5	18.0	16.9	47.5	60.4
	200~299만원	210	2.5	13.6	33.5	39.0	11.5	16.1	50.5	60.8
	300~399만원	292	3.9	11.5	40.7	34.0	10.0	15.4	43.9	58.6
	400만원 이상	609	3.2	13.5	34.2	33.2	16.0	16.7	49.2	61.3
응급 의료기관 유형	모름/무응답	148	5.5	9.8	43.9	34.0	6.8	15.4	40.7	56.7
	권역응급의료센터	218	6.7	13.4	34.0	33.1	12.9	20.0	46.0	58.0
	지역응급의료센터	727	3.6	13.1	37.0	33.4	13.0	16.7	46.3	59.7
	지역응급의료기관	332	3.9	10.5	35.8	35.4	14.4	14.4	49.8	61.5
의료기관 유형	응급의료기관 외 의료기관	87	0.0	8.5	33.9	38.9	18.6	8.5	57.6	66.9
	모름/무응답	72	3.8	13.5	47.2	27.0	8.4	17.3	35.4	55.7
	상급종합병원	458	4.6	11.6	35.1	35.8	12.9	16.2	48.7	60.2
	종합병원	761	4.2	12.8	38.0	31.8	13.2	16.9	45.1	59.3
응급실 방문 형태	병원	108	0.9	11.8	26.4	42.0	18.9	12.7	60.9	66.5
	기타/모름/무응답	109	2.5	12.0	43.0	30.9	11.5	14.6	42.4	59.2
	직접방문	1,266	3.8	12.8	35.5	34.7	13.3	16.6	47.9	60.2
응급실 퇴실 형태	타병원 의뢰 또는 전원	170	4.7	8.7	44.8	27.5	14.2	13.4	41.8	59.5
	수술 또는 입원	456	4.0	11.3	35.2	32.2	17.4	15.3	49.5	61.9
귀가	980	3.9	12.7	37.2	34.6	11.5	16.6	46.1	59.3	

* 응급실 이용자 1,475명 중 무응답 0.8%(n=39)는 분석에서 제외함

IV. 응급실 서비스

7-2 응급실 만족도 : 진료 대기시간

조사결과

- ▶ ‘진료의사를 만날 때까지의 대기시간’에 대한 만족률은 39.6%로 2014년(38.2%) 대비 1.4%p 증가함
- ▶ 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관의 만족률이 54.0%로 가장 높았으며, 2014년(51.3%) 대비 2.7%p 증가함
- ▶ 응급실 방문 형태별로는 직접방문의 만족률이 40.2%로 타병원 의뢰/전원 34.7% 보다 높게 나타남

[진료 대기시간 만족도]

* Base : 응급실 이용자 (n=1,451) / %

	15년 만족도 (100점)					15년 만족률 (%)				14년 만족률 (%)				증감 (±/%)			
[전체]	8.6	21.1	30.8	27.0	12.5	53.5	39.6	38.2	1.4								
[응급의료기관 유형별]																	
권역응급의료센터	15.7	21.4	33.0	20.4	9.4	46.6	29.8	32.5	-2.7								
지역응급의료센터	9.1	23.8	31.3	25.0	10.8	51.1	35.8	33.0	2.8								
지역응급의료기관	3.5	16.1	26.4	37.0	17.0	62.0	54.0	51.3	2.7								
응급의료기관 외 의료기관	4.6	14.5	31.2	31.3	18.4	61.1	49.6	45.3	4.3								
[응급실 방문 형태별]																	
직접방문	8.2	21.1	30.4	27.4	12.8	53.9	40.2	-	-								
타병원 의뢰/전원	10.9	20.6	33.9	24.4	10.3	50.7	34.7	-	-								
[응급실 퇴실 형태별]																	
수술/입원	8.9	18.2	33.9	26.6	12.4	53.8	38.9	-	-								
귀가	8.4	22.4	29.3	27.3	12.6	53.3	39.9	-	-								

■ 매우 불만족 ■ 불만족 ■ 보통 ■ 만족 ■ 매우 만족

* 응급실 이용자 1,475명 중 무응답 0.5%(n=24)는 분석에서 제외함
 * 응급의료기관 유형 중 무응답(n=69)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자) 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 ‘진료 의사를 만날 때까지의 대기시간’에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?



응답자 특성 분석

[2) 진료 의사를 만날 때까지의 대기시간]

- ‘진료 의사를 만날 때까지의 대기시간’에 대한 만족률은 연령별로는 60대 이상(47.6%), 지역별로는 광주(62.1%), 거주규모별로는 읍면지역에서 상대적으로 만족률이 높게 나타남
- 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관(54.0%), 의료기관 유형별로는 병원(66.3%) 이용자의 만족률이 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	1,451	8.6	21.1	30.8	27.0	12.5	29.6	39.6	53.5	
성별	남성	693	9.7	19.5	32.3	26.6	11.9	29.1	38.5	52.9
	여성	759	7.5	22.5	29.4	27.4	13.1	30.0	40.5	54.0
연령별	20대	228	6.9	19.6	34.8	23.5	15.2	26.5	38.8	55.2
	30대	351	10.4	17.6	33.6	26.5	11.9	28.0	38.4	53.0
	40대	401	10.1	21.8	29.9	27.3	11.0	31.8	38.3	51.8
	50대	315	7.5	26.1	27.3	26.7	12.3	33.6	39.1	52.6
	60대 이상	156	5.2	18.8	28.4	33.3	14.3	24.0	47.6	58.2
지역별	서울	299	9.1	23.2	31.3	25.4	11.0	32.3	36.4	51.5
	부산	96	12.4	18.9	33.4	23.7	11.6	31.3	35.3	50.8
	대구	50	4.6	27.5	34.2	21.5	12.1	32.1	33.7	52.3
	인천	93	3.4	23.9	31.0	28.8	12.8	27.4	41.6	55.9
	광주	48	6.9	11.8	19.3	50.5	11.5	18.6	62.1	62.0
	대전	48	9.8	24.4	20.8	33.2	11.8	34.2	45.0	53.2
	울산	30	2.9	13.2	49.7	28.5	5.7	16.1	34.2	55.2
	경기	341	10.6	26.9	26.8	23.2	12.4	37.5	35.6	50.0
	강원	43	8.6	17.8	38.5	28.5	6.6	26.4	35.1	51.7
	충북	37	4.9	22.3	24.0	30.3	18.5	27.2	48.7	58.8
	충남	63	11.4	16.8	26.6	34.1	11.0	28.3	45.1	54.1
	전북	48	10.4	16.2	35.3	18.8	19.3	26.6	38.1	55.1
	전남	62	1.4	10.5	34.3	33.5	20.3	11.9	53.8	65.2
	경북	80	10.1	15.2	36.4	24.3	14.0	25.3	38.3	54.2
경남	95	5.0	15.6	37.4	31.4	10.5	20.6	41.9	56.7	
제주	17	16.8	5.2	27.1	23.2	27.7	21.9	51.0	60.0	
거주 규모별	대도시	663	8.1	21.8	31.0	27.9	11.3	29.9	39.1	53.1
	중소도시	674	9.7	21.1	31.9	24.9	12.4	30.8	37.3	52.3
	읍면지역	114	4.7	16.1	23.7	35.1	20.4	20.8	55.5	62.6
직업별	농/임/어업/축산업	25	3.0	7.6	35.7	21.2	32.4	10.6	53.6	68.1
	자영업	355	10.3	21.8	29.9	26.2	11.7	32.1	38.0	51.8
	판매/기술/노무직	96	11.2	19.1	31.2	21.9	16.6	30.3	38.5	53.4
	전문/사무/관리직	587	8.9	19.9	31.5	27.3	12.5	28.8	39.7	53.6
	전업주부	239	6.8	26.0	30.0	28.4	8.8	32.8	37.2	51.6
	학생	72	6.0	17.7	38.2	19.0	19.0	23.7	38.1	56.8
	무직/기타	67	4.3	18.3	24.3	42.0	11.1	22.6	53.1	59.3
학력별	무응답	10	0.0	40.3	19.7	30.8	9.2	40.3	40.1	52.3
	중졸이하	103	4.5	22.4	27.3	28.8	16.9	26.9	45.7	57.8
	고졸	492	9.1	22.0	30.6	26.9	11.4	31.1	38.3	52.4
	대졸	766	8.4	20.4	32.2	26.2	12.9	28.8	39.0	53.7
월소득별	대학원졸 이상	75	9.5	17.6	25.1	34.9	12.8	27.1	47.7	56.0
	무응답	15	22.1	33.3	18.8	25.8	0.0	55.4	25.8	37.1
	200만원 미만	181	6.4	20.0	32.7	27.3	13.6	26.4	40.9	55.5
	200~299만원	216	7.7	18.0	31.2	27.7	15.4	25.7	43.1	56.2
응급 의료기관 유형	300~399만원	294	10.9	19.7	31.4	27.8	10.3	30.6	38.0	51.7
	400만원 이상	615	8.2	24.1	28.3	25.6	13.8	32.3	39.4	53.2
	모름/무응답	144	9.3	16.7	37.7	30.4	5.9	26.0	36.3	51.7
	권역응급의료센터	222	15.7	21.4	33.0	20.4	9.4	37.1	29.8	46.6
	지역응급의료센터	733	9.1	23.8	31.3	25.0	10.8	32.9	35.8	51.1
의료기관 유형	지역응급의료기관	337	3.5	16.1	26.4	37.0	17.0	19.6	54.0	62.0
	응급의료기관 외 의료기관	89	4.6	14.5	31.2	31.3	18.4	19.1	49.6	61.1
	모름/무응답	69	9.3	23.3	39.6	16.2	11.6	32.6	27.8	49.4
	상급종합병원	462	11.5	24.5	33.0	22.3	8.7	36.0	31.0	48.0
응급실 방문 형태	종합병원	772	7.6	20.7	30.2	28.4	13.1	28.2	41.5	54.7
	병원	109	3.7	11.7	18.2	41.8	24.5	15.4	66.3	67.9
	기타/모름/무응답	107	7.8	18.5	38.4	22.4	12.8	26.4	35.3	53.5
응급실 퇴실 형태	직접방문	1,276	8.2	21.1	30.4	27.4	12.8	29.4	40.2	53.9
	타병원 의뢰 또는 전원	175	10.9	20.6	33.9	24.4	10.3	31.5	34.7	50.7
응급실 퇴실 형태	수술 또는 입원	468	8.9	18.2	33.9	26.6	12.4	27.1	38.9	53.8
	귀가	983	8.4	22.4	29.3	27.3	12.6	30.8	39.9	53.3

* 응급실 이용자 1,475명 중 무응답 0.5%(n=24)는 분석에서 제외함

IV. 응급실 서비스

7-3 응급실 만족도 : 입원 또는 수술까지의 대기시간

조사결과

- ▶ '입원 또는 수술까지의 대기시간'에 대한 만족률은 42.4%로 2014년(38.6%) 대비 3.8%p 증가함
- ▶ 응급의료기관 유형별로는 전반적으로 2014년 대비 만족률이 증가한 가운데 지역 응급의료기관 만족률이 54.6%로 가장 높게 나타남
- ▶ 응급실 방문 형태별로는 직접방문(43.7%)이 타병원 의뢰/전원(37.6%) 보다 높게 나타났으며, 응급실 퇴실 형태별로는 수술/입원(43.1%)이 귀가(37.8%) 보다 높게 나타남

[입원/수술 전 대기시간 만족도]



* 응급실 이용자 1,475명 중 비경험자 및 무응답 20.2%(n=1,010)는 분석에서 제외함
 * 응급의료기관 유형 중 무응답(n=20)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자) 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 '입원 또는 수술까지의 대기시간'에 대해 어느 정도 만족하십니까?



응답자 특성 분석

[3) 입원 또는 수술까지의 대기시간]

- '입원 또는 수술까지의 대기 시간'에 대한 만족률은 성별로는 여성(43.4%), 연령별로는 60대 이상(62.0%), 지역별로는 대전(52.7%, n=19) 등에서 상대적으로 높게 나타남
- 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관(54.6%), 의료기관 유형별로는 병원(59.4%) 이용자들의 만족률이 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	465	7.1	18.6	31.9	29.4	13.0	25.7	42.4	55.6	
성별	남성	229	9.3	16.9	32.4	27.5	13.8	26.3	41.3	54.9
	여성	236	5.0	20.3	31.3	31.2	12.3	25.2	43.4	56.4
연령별	20대	57	5.8	8.5	43.5	33.5	8.7	14.3	42.2	57.7
	30대	103	11.8	23.2	29.5	21.3	14.1	35.1	35.4	50.7
	40대	126	7.3	19.5	30.3	28.6	14.2	26.8	42.9	55.7
	50대	117	6.5	22.1	33.8	27.9	9.7	28.5	37.6	53.1
	60대 이상	63	1.4	12.1	24.5	42.9	19.1	13.5	62.0	66.5
지역별	서울	104	7.0	15.2	35.3	28.6	13.9	22.2	42.5	56.8
	부산	28	15.3	17.5	27.5	21.5	18.2	32.8	39.8	52.5
	대구	13	24.4	0.0	52.7	15.9	7.0	24.4	22.9	45.3
	인천	27	8.3	26.5	19.2	42.3	3.8	34.8	46.0	51.7
	광주	12	14.9	16.2	29.8	23.7	15.4	31.1	39.1	52.1
	대전	19	0.0	17.0	30.3	48.0	4.7	17.0	52.7	60.1
	울산	11	7.7	26.0	42.0	24.2	0.0	33.8	24.2	45.7
	경기	99	7.5	22.6	25.0	31.1	13.8	30.1	44.9	55.3
	강원	22	8.6	30.5	34.2	26.7	0.0	39.1	26.7	44.7
	충북	12	0.0	42.5	13.3	20.9	23.3	42.5	44.2	56.3
	충남	24	4.1	7.0	47.0	30.9	11.0	11.1	41.9	59.4
	전북	20	5.3	19.8	38.5	14.8	21.6	25.1	36.5	56.9
	전남	11	0.0	0.0	6.9	42.2	50.9	0.0	93.1	86.0
	경북	24	4.5	4.1	40.2	33.2	18.0	8.6	51.2	64.0
	경남	32	3.2	22.2	38.6	33.1	3.0	25.4	36.1	52.6
제주	7	0.0	43.3	26.7	0.0	30.0	43.3	30.0	54.2	
거주 규모별	대도시	214	9.2	16.7	33.0	29.8	11.3	25.9	41.1	54.3
	중소도시	205	4.4	21.6	30.0	30.8	13.1	26.0	44.0	56.7
	읍면지역	45	9.7	13.9	35.0	20.6	20.8	23.6	41.4	57.2
직업별	농/임/어업/축산업	12	0.0	13.6	16.0	36.2	34.2	13.6	70.4	72.8
	자영업	117	10.6	20.8	32.2	26.4	10.0	31.3	36.4	51.1
	판매/기술/노무직	28	14.3	6.8	42.1	16.4	20.4	21.1	36.9	55.5
	전문/사무/관리직	171	6.6	20.2	33.3	26.9	13.0	26.9	39.9	54.9
	전업주부	83	2.4	21.0	26.6	37.7	12.2	23.4	49.9	59.1
	학생	20	11.4	7.5	43.3	26.6	11.2	19.0	37.8	54.6
	무직/기타	31	3.9	14.0	27.3	40.0	14.8	17.9	54.8	61.9
학력별	무응답	4	0.0	24.2	24.7	51.1	0.0	24.2	51.1	56.7
	중졸이하	47	2.1	16.9	26.4	40.3	14.2	19.0	54.6	61.9
	고졸	147	5.1	16.4	30.7	33.3	14.5	21.5	47.7	58.9
	대졸	238	8.7	20.0	33.2	25.5	12.6	28.7	38.1	53.3
	대학원졸 이상	26	7.9	23.1	41.8	16.2	11.0	31.0	27.2	49.8
월소득별	무응답	8	25.9	12.9	11.2	50.0	0.0	38.7	50.0	46.4
	200만원 미만	82	2.4	17.5	28.5	35.3	16.2	19.9	51.6	61.4
	200~299만원	65	8.6	17.7	27.4	31.6	14.8	26.2	46.4	56.6
	300~399만원	84	11.2	19.0	35.2	24.3	10.2	30.2	34.6	50.9
	400만원 이상	185	7.7	20.2	29.4	28.4	14.3	27.8	42.7	55.4
응급 의료기관 유형	모름/무응답	48	3.9	15.2	47.1	28.4	5.4	19.1	33.8	54.0
	권역응급의료센터	94	8.7	25.4	27.9	26.8	11.2	34.1	38.0	51.6
	지역응급의료센터	245	7.3	17.6	36.2	28.4	10.5	24.9	39.0	54.3
	지역응급의료기관	76	1.5	15.9	28.1	31.2	23.4	17.3	54.6	64.8
	응급의료기관 외 의료기관	31	6.0	13.1	16.9	49.5	14.6	19.0	64.1	63.4
의료기관 유형	모름/무응답	20	21.3	18.2	34.4	15.0	11.2	39.5	26.2	44.1
	상급종합병원	174	9.0	18.9	33.9	29.2	9.1	27.9	38.2	52.6
	종합병원	229	5.0	20.1	31.8	29.8	13.2	25.2	43.0	56.5
	병원	30	2.9	9.9	27.9	28.3	31.1	12.8	59.4	68.7
응급실 방문 형태	기타/모름/무응답	32	16.2	14.4	24.8	27.8	16.8	30.6	44.6	53.6
	직접방문	366	6.6	16.8	32.9	30.9	12.8	23.4	43.7	56.6
응급실 퇴실 형태	타병원 의뢰 또는 전원	99	9.1	25.5	27.8	23.6	14.0	34.6	37.6	52.0
	수술 또는 입원	406	6.9	18.7	31.3	30.7	12.3	25.6	43.1	55.7
귀가	59	8.7	18.0	35.5	19.8	18.0	26.6	37.8	55.1	

* 응급실 이용자 1,475명 중 비경험 및 무응답 20.2%(n=1,010)는 분석에서 제외함

* 사례수가 소수인 경우 응답자 특성별로 현황에 대한 참고치로만 활용하며, 상대적인 비교는 불가능함

IV. 응급실 서비스

7-4 응급실 만족도 : 검사까지의 대기시간

조사결과

- » ‘검사까지의 대기시간’에 대한 만족률은 44.7%로 2014년(41.1%) 대비 3.6%p 증가함
- » 응급의료기관 유형별로는 전반적으로 2014년 대비 만족률이 증가한 가운데 지역 응급의료기관이 57.0%로 가장 높게 나타남
- » 응급실 퇴실 형태별로는 수술/입원의 만족률이 48.7%로 귀가 41.8% 보다 높게 나타남

[검사 전 대기시간 만족도]

* Base : 응급실 이용자 (n=1,050) / %

	'15년 만족도 (100점)					'15년 만족률 (%)				'14년 만족률 (%)				증감 (±/%)		
[전체]	6.9	17.6	30.9	32.0	12.6	56.5	44.7	41.1	3.6							
[응급의료기관 유형별]																
권역응급의료센터	11.4	20.4	32.2	26.1	9.9	50.7	36.0	33.7	2.3							
지역응급의료센터	7.2	19.0	32.5	31.4	9.8	54.4	41.3	37.7	3.6							
지역응급의료기관	3.4	13.2	26.3	37.7	19.3	64.1	57.0	53.0	4.0							
응급의료기관 외 의료기관	2.6	13.4	28.2	36.4	19.4	64.1	55.8	51.6	4.2							
[응급실 방문 형태별]																
직접방문	6.7	17.6	31.0	31.8	12.9	56.6	44.7	-	-							
타병원이력/전원	8.0	17.6	29.8	33.5	11.1	55.5	44.6	-	-							
[응급실 퇴실 형태별]																
수술/입원	6.3	15.2	29.8	34.7	14.0	58.7	48.7	-	-							
귀가	7.3	19.2	31.6	30.1	11.7	54.9	41.8	-	-							

■ 매우 불만족 ■ 불만족 ■ 보통 ■ 만족 ■ 매우 만족

* 응급실 이용자 1,475명 중 비경험자 및 무응답 8.5%(n=425)는 분석에서 제외함
 * 응급의료기관 유형 중 무응답(n=44)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자) 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 ‘검사까지의 대기시간’에 대해 어느 정도 만족하십니까?



응답자 특성 분석

[4) 검사까지의 대기시간]

- ‘검사까지의 대기 시간’에 대한 만족률은 연령별로는 60대 이상(50.9%), 지역별로는 광주(60.0%), 거주규모별로 읍면지역(56.1%) 등에서 상대적으로 높게 나타남
- 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관(57.0%), 의료기관 유형별로는 병원(64.5%) 이용자의 만족률이 상대적으로 높게 나타남

단위(%)	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	1,050	6.9	17.6	30.9	32.0	12.6	24.5	44.7	56.5	
성별	남성	490	8.1	17.5	31.1	31.6	11.7	25.6	43.4	55.4
	여성	560	5.9	17.7	30.7	32.4	13.4	23.6	45.8	57.4
연령별	20대	155	4.7	15.4	37.3	27.8	14.7	20.2	42.5	58.1
	30대	246	8.8	16.8	32.9	26.9	14.7	25.5	41.6	55.5
	40대	289	7.7	18.4	28.6	35.6	9.7	26.1	45.3	55.3
	50대	239	6.4	20.2	28.2	32.6	12.6	26.6	45.2	56.2
	60대 이상	122	5.1	14.8	29.1	38.2	12.7	19.9	50.9	59.7
지역별	서울	224	5.6	18.9	31.7	34.5	9.3	24.5	43.8	55.8
	부산	70	10.9	13.1	37.1	24.4	14.4	24.1	38.8	54.6
	대구	37	6.1	19.2	47.8	18.8	8.1	25.3	26.9	50.9
	인천	68	7.7	23.8	22.5	33.1	12.9	31.5	46.1	55.0
	광주	32	2.7	3.1	34.2	48.5	11.5	5.8	60.0	65.8
	대전	37	0.0	26.7	26.6	39.5	7.3	26.7	46.8	56.8
	울산	24	3.7	20.9	44.4	26.8	4.2	24.6	31.1	51.8
	경기	245	9.7	21.1	28.2	28.4	12.5	30.8	40.9	53.2
	강원	32	9.2	18.6	31.2	35.1	5.8	27.9	40.9	52.4
	충북	28	10.3	12.7	23.6	32.8	20.6	23.0	53.4	60.2
	충남	43	8.6	11.2	35.4	31.7	13.1	19.7	44.9	57.4
	전북	34	6.0	14.2	20.4	35.5	23.9	20.2	59.5	64.3
	전남	41	0.0	13.7	34.3	29.2	22.8	13.7	52.0	65.3
	경북	55	8.5	6.4	33.4	42.9	8.8	14.9	51.7	59.3
경남	64	4.4	18.2	27.7	32.1	17.6	22.6	49.7	60.1	
제주	13	0.0	14.9	28.9	22.3	33.9	14.9	56.2	68.8	
거주 규모별	대도시	493	6.0	18.4	32.8	32.6	10.2	24.4	42.8	55.7
	중소도시	479	8.5	17.8	29.1	31.4	13.3	26.3	44.7	55.8
	읍면지역	78	3.1	11.1	29.6	32.1	24.0	14.2	56.1	65.7
직업별	농/임/어업/축산업	21	3.6	3.5	24.2	38.9	29.7	7.2	68.6	71.9
	자영업	254	9.5	18.0	32.0	32.4	8.1	27.5	40.5	52.9
	판매/기술/노무직	68	9.0	19.7	19.8	27.2	24.4	28.6	51.6	59.6
	전문/사무/관리직	416	6.4	17.1	33.7	30.0	12.8	23.5	42.8	56.4
	전업주부	184	6.1	21.3	24.1	37.1	11.4	27.4	48.5	56.6
	학생	47	4.8	14.3	43.0	22.1	15.9	19.0	37.9	57.5
	무직/기타	56	2.2	12.6	31.9	39.8	13.6	14.8	53.4	62.5
학력별	무응답	5	0.0	19.8	38.4	41.7	0.0	19.8	41.7	55.5
	중졸이하	84	5.7	15.6	23.8	40.9	14.0	21.3	54.9	60.5
	고졸	357	6.2	19.2	30.6	32.2	11.8	25.4	44.0	56.1
	대졸	539	7.5	17.1	31.8	30.2	13.4	24.6	43.6	56.2
월소득별	대학원졸 이상	57	7.2	13.8	34.5	33.4	11.1	21.0	44.5	56.8
	무응답	13	8.9	21.7	30.4	38.9	0.0	30.6	38.9	49.8
	200만원 미만	146	5.4	13.1	30.6	35.7	15.1	18.5	50.8	60.5
	200~299만원	156	7.0	13.6	27.0	37.1	15.3	20.6	52.5	60.1
	300~399만원	209	9.0	21.0	27.9	28.0	14.1	30.0	42.0	54.3
응급 의료기관 유형	400만원 이상	436	6.3	19.2	32.1	30.5	11.9	25.5	42.4	55.6
	모름/무응답	104	6.9	16.3	37.9	33.9	5.0	23.2	39.0	53.5
	권역응급의료센터	181	11.4	20.4	32.2	26.1	9.9	31.8	36.0	50.7
	지역응급의료센터	537	7.2	19.0	32.5	31.4	9.8	26.2	41.3	54.4
	지역응급의료기관	219	3.4	13.2	26.3	37.7	19.3	16.6	57.0	64.1
	응급의료기관 외 의료기관	69	2.6	13.4	28.2	36.4	19.4	16.0	55.8	64.1
	모름/무응답	44	8.3	17.3	31.7	28.7	14.0	25.6	42.7	55.7
	상급종합병원	356	9.5	19.8	33.1	29.3	8.3	29.3	37.5	51.7
	종합병원	545	5.7	17.4	31.0	33.1	12.7	23.1	45.9	57.4
	병원	75	3.7	10.3	21.5	39.1	25.4	14.0	64.5	68.0
응급실 방문 형태	기타/모름/무응답	75	6.2	15.6	28.3	30.1	19.7	21.9	49.8	60.4
	직접방문	914	6.7	17.6	31.0	31.8	12.9	24.3	44.7	56.6
	타병원 의뢰 또는 전원	136	8.0	17.6	29.8	33.5	11.1	25.7	44.6	55.5
응급실 퇴실 형태	수술 또는 입원	430	6.3	15.2	29.8	34.7	14.0	21.5	48.7	58.7
	귀가	620	7.3	19.2	31.6	30.1	11.7	26.6	41.8	54.9

* 응급실 이용자 1,475명 중 비경험 및 무응답 8.5%(n=425)는 분석에서 제외함

IV. 응급실 서비스

7-5 응급실 만족도 : 의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명

조사결과

- » '의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명'에 대한 만족률은 54.2%로 2014년(52.4%) 대비 1.8%p 증가함
- » 응급의료기관 유형별로는 전반적으로 2014년 대비 만족률이 증가한 가운데 지역 응급의료기관이 55.4%로 가장 높게 나타남
- » 응급실 방문 형태별로는 타병원 의뢰/전원(61.6%)이 직접방문(53.2%) 보다 높게 나타났으며, 응급실 퇴실 형태별로는 수술/입원(62.0%)이 귀가(50.4%) 보다 높게 나타남

[의료진의 충분한 설명 만족도]

* Base : 응급실 이용자 (n=1,458) / %

	'15년 만족도 (100점)					'15년 만족률 (%)	'14년 만족률 (%)	증감 (±/%)	
[전체]	4.2	13.1	28.6	36.9	17.2	62.5	54.2	52.4	1.8
[응급의료기관 유형별]									
권역응급의료센터	5.8	14.9	27.2	36.2	16.0	60.4	52.1	50.2	1.9
지역응급의료센터	3.3	14.1	28.2	38.3	16.1	62.4	54.4	53.0	1.4
지역응급의료기관	4.2	10.2	30.1	36.2	19.2	64.0	55.4	54.9	0.5
응급의료기관 외 의료기관	4.6	12.2	21.8	38.9	22.5	65.6	61.4	54.2	7.2
[응급실 방문 형태별]									
직접방문	4.1	13.3	29.4	36.0	17.2	62.2	53.2	-	-
타병원 의뢰/전원	4.5	11.4	22.5	44.0	17.6	64.7	61.6	-	-
[응급실 퇴실 형태별]									
수술/입원	3.4	11.9	22.7	41.0	21.0	66.1	62.0	-	-
귀가	4.6	13.7	31.4	35.0	15.4	60.8	50.4	-	-

■ 매우 불만족 ■ 불만족 ■ 보통 ■ 만족 ■ 매우 만족

* 응급실 이용자 1,475명 중 무응답 0.3%(n=17)는 분석에서 제외함
 * 응급의료기관 유형 중 무응답(n=72)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자) 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 '의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명'에 대해 어느 정도 만족하십니까?



응답자 특성 분석

[5) 의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명]

- ‘의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명’에 대한 만족률은 연령별로는 60대 이상(65.9%), 지역별로는 전북(72.0%), 거주규모별로는 읍면지역(61.2%) 등에서 상대적으로 높게 나타남
- 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관(55.4%), 의료기관 유형별로는 병원(65.1%) 이용자의 만족률이 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	1,458	4.2	13.1	28.6	36.9	17.2	17.3	54.2	62.5	
성별	남성	693	4.5	11.4	28.8	36.9	18.4	15.9	55.3	63.3
	여성	765	3.9	14.6	28.4	37.0	16.1	18.5	53.1	61.7
연령별	20대	229	5.6	12.8	26.0	33.7	21.8	18.4	55.6	63.3
	30대	357	3.9	13.2	29.7	35.4	17.8	17.1	53.2	62.5
	40대	402	4.0	14.4	31.6	38.2	11.9	18.3	50.0	59.9
	50대	315	5.0	14.2	27.2	35.8	17.8	19.2	53.6	61.8
	60대 이상	156	1.6	7.7	24.7	44.1	21.8	9.3	65.9	69.2
지역별	서울	302	2.6	14.1	32.7	36.6	14.1	16.7	50.7	61.4
	부산	94	9.3	14.4	30.2	28.8	17.3	23.7	46.1	57.6
	대구	51	7.8	11.2	40.7	26.9	13.4	19.0	40.3	56.7
	인천	92	2.2	11.0	26.1	43.8	16.9	13.2	60.7	65.6
	광주	46	1.9	14.3	17.7	42.0	24.1	16.2	66.1	68.0
	대전	48	2.0	11.9	19.8	47.0	19.4	13.9	66.4	67.5
	울산	31	0.0	3.2	37.0	44.8	15.0	3.2	59.8	67.9
	경기	346	5.0	15.1	26.2	35.7	18.1	20.1	53.8	61.7
	강원	43	2.3	14.7	31.3	43.4	8.3	17.0	51.7	60.2
	충북	37	0.0	19.9	17.4	49.3	13.4	19.9	62.7	64.0
	충남	64	8.6	15.8	20.6	37.3	17.6	24.5	55.0	59.9
	전북	48	6.4	11.8	9.8	41.5	30.5	18.2	72.0	69.5
	전남	61	2.9	11.9	27.2	29.6	28.4	14.9	58.0	67.1
	경북	81	6.4	7.7	32.8	38.8	14.4	14.1	53.2	61.8
경남	96	2.9	9.8	38.7	33.7	14.8	12.7	48.6	61.9	
거주 규모별	제주	17	0.0	5.8	39.1	27.6	27.6	5.8	55.1	69.2
	대도시	664	3.7	12.8	30.2	37.3	16.0	16.5	53.2	62.3
	중소도시	679	4.6	14.0	27.5	35.8	18.0	18.6	53.8	62.1
직업별	읍면지역	116	4.5	9.3	25.0	41.4	19.8	13.8	61.2	65.7
	농/임/어업/축산업	25	0.0	4.6	12.4	45.1	37.9	4.6	83.0	79.1
	자영업	357	5.2	15.0	29.9	35.7	14.3	20.1	50.0	59.7
	판매/기술/노무직	95	6.2	6.6	30.3	32.3	24.5	12.8	56.9	65.6
	전문/사무/관리직	591	4.1	12.8	31.6	34.0	17.6	16.9	51.6	62.1
	전업주부	240	1.9	16.0	27.1	43.9	11.1	17.9	55.1	61.6
	학생	73	5.5	9.6	19.1	39.0	26.7	15.1	65.8	68.0
	무직/기타	67	5.9	12.0	14.2	43.8	24.1	17.9	67.9	67.1
학력별	무응답	10	0.0	10.1	29.8	50.3	9.8	10.1	60.1	65.0
	중졸이하	102	0.0	9.2	22.3	40.2	28.2	9.2	68.5	71.9
	고졸	494	5.5	12.8	26.9	40.2	14.6	18.3	54.8	61.4
	대졸	771	4.2	13.6	30.9	34.0	17.3	17.7	51.3	61.7
	대학원졸 이상	74	2.6	13.1	27.0	40.5	16.9	15.7	57.4	64.0
월소득별	무응답	16	0.0	23.7	13.3	37.3	25.7	23.7	63.0	66.3
	200만원 미만	181	1.9	11.8	26.4	36.9	23.1	13.7	59.9	66.8
	200~299만원	215	4.4	12.7	26.3	36.2	20.5	17.1	56.6	63.9
	300~399만원	298	5.6	11.0	30.4	38.3	14.7	16.6	53.0	61.4
	400만원 이상	614	4.2	13.1	30.0	36.2	16.5	17.3	52.7	62.0
응급 의료기관 유형	모름/무응답	150	3.9	19.3	25.0	38.4	13.4	23.2	51.8	59.5
	권역응급의료센터	223	5.8	14.9	27.2	36.2	16.0	20.7	52.1	60.4
	지역응급의료센터	739	3.3	14.1	28.2	38.3	16.1	17.4	54.4	62.4
	지역응급의료기관	335	4.2	10.2	30.1	36.2	19.2	14.5	55.4	64.0
의료기관 유형	응급의료기관 외 의료기관	89	4.6	12.2	21.8	38.9	22.5	16.8	61.4	65.6
	모름/무응답	72	7.0	11.8	38.2	26.5	16.5	18.8	43.0	58.5
	상급종합병원	462	3.9	14.6	29.5	36.8	15.3	18.4	52.1	61.3
	종합병원	777	3.6	12.8	28.8	38.2	16.6	16.4	54.8	62.8
응급실 방문 형태	병원	110	6.3	8.3	20.3	37.2	28.0	14.5	65.1	68.1
	기타/모름/무응답	109	7.4	13.7	31.5	28.3	19.1	21.1	47.4	59.5
	직접방문	1,285	4.1	13.3	29.4	36.0	17.2	17.5	53.2	62.2
응급실 퇴실 형태	타병원 의뢰 또는 전원	174	4.5	11.4	22.5	44.0	17.6	15.9	61.6	64.7
	수술 또는 입원	470	3.4	11.9	22.7	41.0	21.0	15.3	62.0	66.1
응급실 퇴실 형태	귀가	988	4.6	13.7	31.4	35.0	15.4	18.2	50.4	60.8

* 응급실 이용자 1,475명 중 무응답 0.3%(n=17)는 분석에서 제외함

IV. 응급실 서비스

7-6 응급실 만족도 : 적절한 응급진료 및 처치

조사결과

- ▶ ‘적절한 응급진료 및 처치’에 대한 만족률은 54.5%로 2014년(51.4%) 대비 3.1%p 증가함
- ▶ 응급의료기관 유형별로는 전반적으로 2014년 대비 만족률이 증가한 가운데 지역 응급의료기관이 58.8%로 가장 높게 나타남
- ▶ 응급실 퇴실 형태별로는 수술/입원의 만족률이 58.0%로 귀가 52.8% 보다 높게 나타남

[적절한 응급진료 및 처치 만족도]

* Base : 응급실 이용자 (n=1,457) / %

구분	2015년					2014년				
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	만족도 (100점)	만족률 (%)	만족률 (%)	증감 (±/%)	
[전체]	4.3	11.7	29.4	38.6	15.9	62.5	54.5	51.4	3.1	
[응급의료기관 유형별]										
권역응급의료센터	5.4	14.2	30.9	34.3	15.2	59.9	49.5	46.8	2.7	
지역응급의료센터	3.9	11.7	30.2	39.6	14.6	62.3	54.2	50.6	3.6	
지역응급의료기관	4.5	9.9	26.8	38.6	20.2	65.1	58.8	57.1	1.7	
응급의료기관 외 의료기관	4.7	8.4	27.7	44.2	15.0	64.1	59.2	55.0	4.2	
[응급실 방문 형태별]										
직접방문	4.5	11.5	29.4	38.5	16.1	62.6	54.6	-	-	
타병원이퇴/전원	3.4	13.5	29.5	38.8	14.8	62.0	53.6	-	-	
[응급실 퇴실 형태별]										
수술/입원	4.0	11.8	26.2	40.5	17.6	64.0	58.0	-	-	
귀가	4.5	11.7	31.0	37.7	15.1	61.8	52.8	-	-	

■ 매우 불만족 ■ 불만족 ■ 보통 ■ 만족 ■ 매우 만족

* 응급실 이용자 1,457명 중 무응답 0.4%(n=18)는 분석에서 제외함

* 응급의료기관 유형 중 무응답(n=72)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자) 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 ‘적절한 응급 진료 및 처치’에 대해 어느 정도 만족하십니까?



응답자 특성 분석

[6] 적절한 응급진료 및 처치

- ‘적절한 응급진료 및 처치’에 대한 만족률은 연령별로는 60대 이상(69.2%), 지역별로는 대전 (68.9%), 거주규모별로는 읍면지역(61.6%) 등에서 상대적으로 높게 나타남
- 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관(58.8%), 의료기관 유형별로는 병원(68.7%) 이용자들의 만족률이 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	1,457	4.3	11.7	29.4	38.6	15.9	16.1	54.5	62.5	
성별	남성	693	5.2	10.1	29.6	37.7	17.4	15.3	55.1	63.0
	여성	764	3.6	13.1	29.3	39.3	14.6	16.7	54.0	62.1
연령별	20대	229	4.2	7.9	30.4	38.7	18.8	12.1	57.5	65.0
	30대	360	4.5	11.0	32.7	35.2	16.6	15.5	51.8	62.1
	40대	401	5.0	13.5	30.0	39.4	12.2	18.4	51.6	60.1
	50대	309	4.9	14.8	28.6	36.3	15.4	19.7	51.7	60.6
	60대 이상	157	1.6	8.3	20.9	48.4	20.8	10.0	69.2	69.6
지역별	서울	299	2.7	11.0	34.4	37.4	14.5	13.7	51.8	62.5
	부산	95	6.5	10.1	32.5	35.9	15.0	16.6	50.9	60.7
	대구	52	5.8	13.2	34.0	41.2	5.8	19.0	47.0	57.0
	인천	94	3.3	10.9	22.0	46.9	17.0	14.2	63.9	65.8
	광주	47	0.0	6.0	28.2	42.2	23.6	6.0	65.8	70.9
	대전	47	0.0	12.0	19.1	47.0	21.9	12.0	68.9	69.7
	울산	31	3.2	3.2	31.1	54.2	8.3	6.5	62.4	65.3
	경기	344	4.6	12.0	30.9	35.9	16.6	16.6	52.5	62.0
	강원	43	2.3	21.6	39.3	30.4	6.3	23.9	36.8	54.2
	충북	37	6.2	20.3	28.9	31.7	12.9	26.5	44.6	56.2
	충남	64	7.3	16.1	21.8	42.6	12.2	23.4	54.8	59.1
	전북	48	6.4	9.8	16.1	40.0	27.8	16.2	67.7	68.2
	전남	62	5.1	12.6	20.5	32.0	29.8	17.7	61.8	67.2
	경북	81	10.1	12.5	25.7	39.1	12.8	22.5	51.8	58.0
경남	95	3.9	9.9	30.7	42.5	13.1	13.7	55.6	62.8	
제주	17	0.0	5.8	38.5	28.2	27.6	5.8	55.8	69.4	
거주 규모별	대도시	665	3.2	10.4	30.7	40.6	15.1	13.6	55.7	63.5
	중소도시	677	5.2	13.2	29.5	36.2	15.9	18.4	52.1	61.1
	읍면지역	116	5.5	10.9	22.1	40.9	20.6	16.4	61.6	65.1
직업별	농/임/어업/축산업	25	4.5	7.7	3.9	44.1	39.9	12.1	83.9	76.8
	자영업	352	6.5	13.6	28.2	38.9	12.9	20.0	51.8	59.5
	판매/기술/노무직	95	6.3	10.7	30.8	31.4	20.7	17.1	52.1	62.3
	전문/사무/관리직	594	3.8	9.7	32.9	36.0	17.6	13.5	53.6	63.5
	전업주부	240	2.4	15.0	28.6	45.5	8.6	17.4	54.1	60.7
	학생	73	3.0	6.9	28.8	37.7	23.5	9.9	61.3	68.0
	무직/기타	67	4.5	16.6	16.7	41.9	20.3	21.0	62.2	64.3
학력별	무응답	10	0.0	10.1	29.2	50.8	9.9	10.1	60.7	65.1
	중졸이하	104	2.9	11.0	17.0	48.7	20.4	13.9	69.1	68.2
	고졸	491	6.4	11.9	29.2	38.9	13.7	18.3	52.6	60.4
	대졸	771	3.2	12.1	31.2	37.3	16.2	15.3	53.5	62.8
월소득별	대학원졸 이상	75	4.2	6.5	29.4	37.3	22.6	10.6	59.9	66.9
	무응답	16	7.2	17.5	32.8	30.2	12.2	24.8	42.4	55.7
	200만원 미만	182	2.8	10.8	27.2	39.9	19.4	13.6	59.3	65.6
	200~299만원	216	4.2	10.8	25.3	38.7	21.0	15.0	59.7	65.4
	300~399만원	298	6.2	12.6	28.2	40.7	12.4	18.8	53.0	60.1
응급 의료기관 유형	400만원 이상	612	3.7	11.4	31.0	37.6	16.2	15.2	53.8	62.8
	모름/무응답	149	5.1	13.8	34.3	36.4	10.4	18.9	46.9	58.3
	지역응급의료센터	223	5.4	14.2	30.9	34.3	15.2	19.6	49.5	59.9
	지역응급의료센터	733	3.9	11.7	30.2	39.6	14.6	15.6	54.2	62.3
	지역응급의료기관	338	4.5	9.9	26.8	38.6	20.2	14.3	58.8	65.1
의료기관 유형	응급의료기관 외 의료기관	90	4.7	8.4	27.7	44.2	15.0	13.1	59.2	64.1
	모름/무응답	72	4.3	17.2	31.9	34.3	12.3	21.5	46.7	58.3
	상급종합병원	461	4.5	12.0	31.4	37.7	14.5	16.4	52.2	61.4
	종합병원	775	4.1	11.8	29.6	38.7	15.8	15.9	54.5	62.6
응급실 방문 형태	병원	110	5.5	7.4	18.5	43.1	25.6	12.8	68.7	69.0
	기타/모름/무응답	110	4.7	14.3	31.0	37.0	13.0	19.0	50.0	59.8
	직접방문	1,282	4.5	11.5	29.4	38.5	16.1	15.9	54.6	62.6
응급실 퇴실 형태	타병원 의뢰 또는 전원	175	3.4	13.5	29.5	38.8	14.8	16.9	53.6	62.0
	수술 또는 입원	471	4.0	11.8	26.2	40.5	17.6	15.8	58.0	64.0
	귀가	986	4.5	11.7	31.0	37.7	15.1	16.2	52.8	61.8

* 응급실 이용자 1,475명 중 무응답 0.4%(n=18)는 분석에서 제외함

IV. 응급실 서비스

7-7 응급실 만족도 : 의료인(의사, 간호사)의 친절도

조사결과

- » ‘의료인의 친절도’에 대한 만족률은 57.1%로 2014년(53.9%) 대비 3.2%p 증가함
- » 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관의 만족률이 61.9%로 가장 높게 나타남
- » 응급실 퇴실 형태별로는 수술/입원의 만족률이 63.8%로 귀가 53.9% 보다 높게 나타남

[의료인(의사, 간호사)의 친절 만족도]



* 응급실 이용자 1,475명 중 무응답 0.3%(n=16)는 분석에서 제외함
 * 응급의료기관 유형 중 무응답(n=72)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자) 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 ‘의료인(의사, 간호사)의 친절도’에 대해 어느 정도 만족하십니까?



응답자 특성 분석

[7] 의료인(의사, 간호사)의 친절도

- ‘의료인(의사, 간호사)의 친절도’에 대한 만족률은 성별로는 남성(58.4%), 연령별로는 60대 이상(70.8%), 지역별로는 울산(72.8%), 거주규모별로는 읍면지역(62.4%) 등에서 상대적으로 높게 나타남
- 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관(61.9%), 의료기관 유형별로는 병원(70.9%) 이용자의 만족률이 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	1,459	3.9	10.3	28.7	37.7	19.4	14.2	57.1	64.6	
성별	남성	697	3.9	9.3	28.4	36.9	21.5	13.2	58.4	65.7
	여성	762	3.9	11.2	29.0	38.5	17.4	15.1	55.9	63.6
연령별	20대	228	6.2	8.6	28.6	32.8	23.8	14.8	56.6	64.9
	30대	358	4.6	12.0	32.4	33.8	17.3	16.6	51.1	61.8
	40대	401	3.5	11.1	28.3	40.0	17.1	14.6	57.1	64.0
	50대	315	3.3	9.9	29.3	38.9	18.6	13.1	57.5	64.9
	60대 이상	157	1.0	7.6	20.5	45.7	25.1	8.6	70.8	71.6
지역별	서울	302	2.6	10.3	31.8	37.3	18.0	12.9	55.3	64.4
	부산	94	3.4	11.6	28.5	37.3	19.2	15.0	56.5	64.3
	대구	52	3.6	13.0	37.4	32.7	13.3	16.6	45.9	59.7
	인천	93	3.3	6.5	24.5	46.2	19.5	9.8	65.7	68.0
	광주	48	0.0	11.9	27.2	37.7	23.2	11.9	60.9	68.1
	대전	47	2.9	12.4	18.0	46.5	20.2	15.3	66.7	67.2
	울산	31	0.0	6.3	20.9	54.8	18.0	6.3	72.8	71.1
	경기	344	5.2	11.0	30.0	37.2	16.6	16.2	53.8	62.3
	강원	43	4.3	15.9	16.6	48.2	15.0	20.2	63.2	63.4
	충북	37	0.0	13.8	32.3	32.4	21.5	13.8	53.9	65.4
	충남	64	7.3	9.7	27.7	32.6	22.8	17.0	55.4	63.5
	전북	48	8.5	7.8	12.0	38.0	33.8	16.3	71.8	70.2
	전남	62	4.5	3.7	25.6	33.1	33.0	8.2	66.1	71.6
	경북	80	7.4	10.5	28.5	35.0	18.5	17.9	53.5	61.7
경남	96	1.9	8.7	39.3	34.7	15.4	10.6	50.1	63.2	
제주	17	0.0	17.3	21.2	22.4	39.1	17.3	61.5	70.8	
거주 규모별	대도시	666	2.6	10.2	28.9	39.7	18.5	12.9	58.2	65.3
	중소도시	677	4.7	10.8	29.3	36.2	19.0	15.5	55.1	63.5
	읍면지역	116	6.3	7.5	23.9	35.5	26.8	13.8	62.4	67.3
직업별	농/임/어업/축산업	25	0.0	4.6	7.9	49.9	37.6	4.6	87.5	80.1
	자영업	357	4.6	10.7	30.9	34.3	19.5	15.3	53.8	63.3
	판매/기술/노무직	96	7.2	4.2	29.9	34.8	23.8	11.4	58.6	65.9
	전문/사무/관리직	592	3.9	10.6	32.4	34.4	18.7	14.5	53.1	63.3
	전업주부	240	2.0	10.8	25.0	47.1	15.1	12.8	62.2	65.6
	학생	71	2.9	5.8	25.0	40.4	25.8	8.8	66.2	70.1
	무직/기타	68	4.3	16.1	9.8	46.0	23.8	20.4	69.8	67.2
	무응답	10	0.0	30.4	19.1	50.6	0.0	30.4	50.6	55.1
학력별	중졸이하	102	2.0	7.5	15.4	47.7	27.4	9.4	75.1	72.8
	고졸	494	4.6	9.1	28.6	39.0	18.7	13.7	57.6	64.5
	대졸	773	3.8	11.4	29.7	36.6	18.5	15.2	55.1	63.6
	대학원졸 이상	74	2.8	8.9	38.5	30.1	19.7	11.7	49.8	63.8
월소득별	무응답	16	0.0	18.0	25.7	24.8	31.5	18.0	56.3	67.4
	200만원 미만	180	3.2	9.4	23.6	40.7	23.2	12.5	63.9	67.8
	200~299만원	215	2.9	8.1	29.3	37.8	22.0	11.0	59.7	67.0
	300~399만원	299	5.7	9.5	29.1	38.7	17.0	15.2	55.8	63.0
	400만원 이상	618	3.9	10.5	29.7	36.3	19.6	14.4	55.9	64.3
응급 의료기관 유형	모름/무응답	147	2.6	15.4	29.5	37.8	14.7	18.0	52.5	61.7
	권역응급의료센터	225	5.5	12.5	31.1	33.4	17.4	18.1	50.8	61.1
	지역응급의료센터	736	2.8	12.0	28.9	39.4	16.8	14.8	56.2	63.8
	지역응급의료기관	336	4.3	6.9	26.9	35.8	26.1	11.2	61.9	68.1
	응급의료기관 외 의료기관	90	3.4	8.0	27.8	38.2	22.7	11.4	60.8	67.2
	모름/무응답	72	7.5	5.1	28.7	42.3	16.4	12.6	58.7	63.7
의료기관 유형	상급종합병원	467	2.6	14.9	29.1	34.9	18.5	17.5	53.4	62.9
	종합병원	773	4.2	8.5	29.8	39.1	18.4	12.7	57.5	64.7
	병원	109	2.8	7.9	18.4	40.2	30.7	10.7	70.9	72.0
	기타/모름/무응답	110	7.7	6.2	29.5	37.8	18.7	13.9	56.5	63.4
응급실 방문 형태	직접방문	1,283	4.0	10.0	28.7	38.6	18.7	14.0	57.3	64.5
	타병원 의뢰 또는 전원	176	2.9	12.8	28.7	31.0	24.6	15.6	55.6	65.4
응급실 퇴실 형태	수술 또는 입원	471	2.9	10.6	22.8	40.1	23.7	13.4	63.8	67.8
	귀가	988	4.3	10.2	31.6	36.6	17.3	14.5	53.9	63.1

* 응급실 이용자 1,475명 중 무응답 0.3%(n=16)는 분석에서 제외함

IV. 응급실 서비스

7-8 응급실 만족도 : 응급의료서비스 대비 응급의료 비용

조사결과

- » ‘응급의료서비스 대비 응급의료 비용’에 대한 만족률은 28.8%로 2014년(26.2%) 대비 2.6%p 증가함
- » 응급의료기관 유형별로는 전반적으로 2014년 대비 만족률이 증가한 가운데 지역 응급의료기관 만족률이 37.2%로 가장 높게 나타남
- » 응급실 방문 형태별로는 타병원 의뢰/전원(31.2%)이 직접방문(28.5%) 보다 높게 나타났으며, 응급실 퇴실 형태별로는 수술/입원(32.6%)이 귀가(27.1%) 보다 높게 나타남

[응급의료서비스 대비 응급의료 비용 만족도]

* Base : 응급실 이용자 (n=1,390) / %

	9.1	26.7	35.4	20.9	8.0	'15년 만족도 (100점)	'15년 만족률 (%)	'14년 만족률 (%)	증감 (±/%)
[전체]						48.0	28.8	26.2	2.6
[응급의료기관 유형별]									
권역응급의료센터	9.9	31.0	36.0	19.2	3.9	44.0	23.1	21.8	1.3
지역응급의료센터	10.0	29.0	34.9	19.7	6.3	45.8	26.0	23.2	2.8
지역응급의료기관	6.9	21.0	34.9	23.9	13.3	53.9	37.2	32.2	5.0
응급의료기관 외 의료기관	7.4	14.8	42.1	24.1	11.6	54.5	35.8	35.2	0.6
[응급실 방문 형태별]									
직접방문	9.2	27.1	35.1	20.8	7.7	47.7	28.5	-	-
타병원 의뢰/전원	8.3	23.4	37.1	21.2	10.0	50.3	31.2	-	-
[응급실 퇴실 형태별]									
수술/입원	6.6	24.4	36.4	24.1	8.5	50.9	32.6	-	-
귀가	10.3	27.7	34.9	19.4	7.7	46.6	27.1	-	-

■ 매우 불만족 ■ 불만족 ■ 보통 ■ 만족 ■ 매우 만족

* 응급실 이용자 1,475명 중 무응답 1.7%(n=85)는 분석에서 제외함
 * 응급의료기관 유형 중 무응답(n=66)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자) 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 ‘응급의료서비스 대비 응급의료 비용’에 대해 어느 정도 만족하십니까?



응답자 특성 분석

[8) 응급의료서비스 대비 응급의료 비용]

- ‘응급의료서비스 대비 응급의료 비용’에 대한 만족률은 성별로는 남성(30.1%), 연령별로는 60대 이상(38.2%), 지역별로는 전남(42.4%), 거주규모별로 읍면지역(39.6%) 등에서 상대적으로 높게 나타남
- 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관(37.2%), 의료기관 유형별로는 병원(52.6%) 이용자의 만족률이 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	1,390	9.1	26.7	35.4	20.9	8.0	35.8	28.8	48.0	
성별	남성	659	9.9	24.7	35.3	20.2	9.9	34.6	30.1	48.9
	여성	731	8.4	28.5	35.5	21.5	6.2	36.9	27.7	47.2
연령별	20대	207	6.5	16.4	42.7	21.0	13.4	22.9	34.4	54.6
	30대	349	10.8	26.3	37.1	17.2	8.6	37.1	25.8	46.6
	40대	388	10.8	27.9	35.2	21.2	4.9	38.7	26.2	45.4
	50대	298	9.5	34.1	29.1	21.7	5.6	43.5	27.3	45.0
	60대 이상	148	3.6	23.9	34.3	26.7	11.4	27.5	38.2	54.6
지역별	서울	287	10.8	29.3	35.1	18.3	6.5	40.1	24.8	45.1
	부산	91	8.8	26.9	35.0	22.2	7.1	35.7	29.3	48.0
	대구	50	6.2	27.3	52.0	13.0	1.5	33.4	14.6	44.1
	인천	87	8.0	21.2	40.7	19.9	10.1	29.2	30.0	50.7
	광주	47	4.9	28.1	43.3	19.9	3.8	33.0	23.7	47.4
	대전	47	9.0	29.9	28.8	21.4	10.9	38.9	32.3	48.8
	울산	31	2.8	24.9	48.2	18.4	5.6	27.7	24.1	49.8
	경기	331	11.8	28.9	30.5	21.9	6.9	40.7	28.8	45.8
	강원	43	2.0	20.9	37.1	31.6	8.4	22.9	40.0	55.9
	충북	32	5.6	36.2	27.7	21.3	9.3	41.8	30.5	48.1
	충남	56	9.8	24.3	31.5	20.5	13.9	34.1	34.4	51.1
	전북	43	11.9	6.8	43.8	23.7	13.7	18.7	37.4	55.1
	전남	60	1.5	24.2	31.9	26.3	16.1	25.7	42.4	57.8
	경북	78	14.6	18.0	37.5	23.6	6.4	32.6	29.9	47.3
경남	90	6.2	33.3	33.5	18.8	8.3	39.5	27.1	47.4	
제주	16	0.0	23.8	46.9	17.0	12.2	23.8	29.3	54.4	
거주 규모별	대도시	640	8.8	27.4	38.0	19.0	6.8	36.2	25.8	46.9
	중소도시	646	9.8	28.1	32.0	21.9	8.3	37.9	30.1	47.7
	읍면지역	105	6.8	13.5	40.1	26.2	13.4	20.3	39.6	56.5
직업별	농/임/어업/축산업	23	9.0	9.1	31.4	35.2	15.3	18.1	50.5	59.7
	자영업	344	9.3	30.8	34.1	19.7	6.1	40.1	25.8	45.6
	판매/기술/노무직	90	12.6	24.1	28.6	25.7	9.0	36.6	34.7	48.6
	전문/사무/관리직	569	11.4	22.4	38.5	18.7	8.9	33.9	27.6	47.8
	전업주부	233	5.9	35.7	34.1	21.1	3.3	41.5	24.4	45.1
	학생	61	3.4	14.7	38.7	27.9	15.3	18.1	43.3	59.3
	무직/기타	63	1.3	32.7	26.1	24.4	15.5	34.0	39.9	55.0
학력별	무응답	8	0.0	11.5	38.3	38.7	11.6	11.5	50.2	62.6
	중졸이하	95	6.1	24.1	31.0	29.4	9.4	30.2	38.8	53.0
	고졸	465	9.0	30.9	29.1	23.2	7.8	39.9	31.0	47.5
	대졸	742	9.9	24.9	39.4	18.1	7.6	34.8	25.7	47.2
	대학원졸 이상	72	7.6	17.5	39.0	23.9	12.1	25.1	36.0	53.9
월소득별	무응답	16	0.0	42.5	38.6	19.0	0.0	42.5	19.0	44.1
	200만원 미만	170	6.7	27.4	35.9	22.6	7.4	34.1	30.0	49.2
	200~299만원	202	8.3	23.5	31.5	23.6	13.2	31.8	36.8	52.5
	300~399만원	288	7.8	30.9	36.5	18.1	6.6	38.7	24.8	46.2
	400만원 이상	593	11.3	24.2	35.9	20.6	8.1	35.4	28.7	47.5
응급 의료기관 유형	모름/무응답	138	6.7	32.6	35.8	21.9	3.1	39.2	25.0	45.6
	권역응급의료센터	216	9.9	31.0	36.0	19.2	3.9	41.0	23.1	44.0
	지역응급의료센터	701	10.0	29.0	34.9	19.7	6.3	39.0	26.0	45.8
	지역응급의료기관	324	6.9	21.0	34.9	23.9	13.3	27.9	37.2	53.9
	응급의료기관 외 의료기관	82	7.4	14.8	42.1	24.1	11.6	22.1	35.8	54.5
	모름/무응답	66	9.8	30.5	31.9	20.0	7.9	40.3	27.9	46.4
의료기관 유형	상급종합병원	450	11.5	30.4	36.1	17.9	4.1	41.9	22.0	43.2
	종합병원	736	7.8	26.7	36.0	21.2	8.3	34.5	29.5	48.9
	병원	102	7.5	12.4	27.5	31.8	20.8	19.9	52.6	61.5
	기타/모름/무응답	102	9.4	24.6	35.6	20.8	9.6	34.0	30.4	49.1
응급실 방문 형태	직접방문	1,223	9.2	27.1	35.1	20.8	7.7	36.3	28.5	47.7
	타병원 의뢰 또는 전원	166	8.3	23.4	37.1	21.2	10.0	31.7	31.2	50.3
응급실 퇴실 형태	수술 또는 입원	438	6.6	24.4	36.4	24.1	8.5	31.0	32.6	50.9
	귀가	952	10.3	27.7	34.9	19.4	7.7	38.0	27.1	46.6

* 응급실 이용자 1,475명 중 무응답 1.7%(n=85)는 분석에서 제외함

IV. 응급실 서비스

7-9 응급실 만족도 : 대기실, 침상 등 응급실 환경

조사결과

- ▶ '대기실, 침상 등 응급실 환경'에 대한 만족률은 39.9%로 2014년(37.3%) 대비 2.6%p 증가함
- ▶ 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관의 만족률이 43.3%로 높게 나타남
- ▶ 응급실 방문 형태별로는 타병원 의뢰/전원(43.4%)이 직접방문(39.4%) 보다 높게 나타났으며, 응급실 퇴실 형태별로는 수술/입원(45.3%)이 귀가(37.2%) 보다 높게 나타남

[응급실 환경 만족도]

* Base : 응급실 이용자 (n=1,446) / %

'15년 만족도 (100점)	'15년 만족률 (%)	'14년 만족률 (%)	증감 (±/%)
-----------------------	--------------------	--------------------	-------------

[전체]	4.7	17.8	37.6	28.4	11.4	56.0	39.9	37.3	2.6
[응급의료기관 유형별]									
권역응급 의료센터	7.6	21.7	34.9	24.5	11.3	52.5	35.7	37.8	-2.1
지역응급 의료센터	4.9	17.3	38.9	28.9	10.1	55.5	39.0	35.3	3.7
지역응급 의료기관	2.9	17.8	36.0	29.4	14.0	58.4	43.3	43.0	0.3
응급의료기관 외 의료기관	2.2	15.0	35.3	32.4	15.1	60.8	47.5	40.8	6.7
[응급실 방문 형태별]									
직접방문	4.6	17.9	38.1	28.1	11.2	55.9	39.4	-	-
타병원/의뢰/ 전원	5.7	17.0	33.9	30.7	12.7	56.9	43.4	-	-
[응급실 퇴실 형태별]									
수술/입원	5.4	16.5	32.8	32.0	13.3	57.8	45.3	-	-
귀가	4.4	18.4	39.9	26.7	10.5	55.1	37.2	-	-

■ 매우 불만족 ■ 불만족 ■ 보통 ■ 만족 ■ 매우 만족

* 응급실 이용자 1,475명 중 무응답 0.6%(n=29)는 분석에서 제외함

* 응급의료기관 유형 중 무응답(n=68)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자)귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 '대기실, 침상 등 응급실 환경'에 대해 어느 정도 만족하십니까?



응답자 특성 분석 [9) 대기실, 침상 등 응급실 환경]

- ‘대기실, 침상 등 응급실 환경’에 대한 만족률은 성별로는 남성(43.4%), 연령별로는 60대 이상(54.3%), 지역별로는 제주(61.5%, n=17) 및 전북(55.8%), 거주규모가 작을수록 상대적으로 높게 나타남
- 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료기관(43.3%), 의료기관 유형별로는 병원(49.1%) 이용자들의 만족률이 상대적으로 높게 나타남

단위[%]	사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)	
							①+② 불만족	④+⑤ 만족		
전체	1,446	4.7	17.8	37.6	28.4	11.4	22.5	39.9	56.0	
성별	남성	685	3.7	15.4	37.5	31.3	12.1	19.1	43.4	58.2
	여성	761	5.7	19.9	37.7	25.9	10.8	25.6	36.7	54.1
연령별	20대	227	1.4	12.0	33.7	35.8	17.1	13.4	52.9	63.8
	30대	354	6.7	17.5	40.7	24.4	10.8	24.1	35.2	53.8
	40대	399	4.8	21.1	41.5	24.4	8.2	25.9	32.6	52.6
	50대	312	6.1	21.2	34.9	29.1	8.7	27.3	37.8	53.3
	60대 이상	153	2.3	11.5	31.9	36.0	18.3	13.8	54.3	64.1
지역별	서울	301	5.7	20.3	37.9	26.9	9.2	26.0	36.1	53.4
	부산	93	5.6	12.2	42.7	34.5	5.0	17.8	39.5	55.3
	대구	53	1.9	19.5	51.9	19.6	7.1	21.4	26.7	52.6
	인천	92	3.5	13.4	41.2	28.9	13.0	16.9	41.9	58.6
	광주	46	8.2	16.1	34.0	33.6	8.2	24.3	41.8	54.4
	대전	48	1.9	18.7	36.2	16.4	26.8	20.6	43.2	61.9
	울산	31	3.2	12.0	49.9	26.6	8.3	15.2	34.9	56.2
	경기	341	5.5	20.4	36.8	26.1	11.2	26.0	37.3	54.2
	강원	43	2.3	24.9	30.0	36.5	6.3	27.2	42.8	54.9
	충북	36	2.5	16.6	38.7	39.4	2.8	19.1	42.2	55.9
	충남	61	4.8	16.5	32.8	36.2	9.8	21.3	45.9	57.4
	전북	47	6.3	14.4	23.5	29.7	26.1	20.7	55.8	63.7
	전남	61	0.0	13.7	33.9	30.6	21.8	13.7	52.5	65.2
	경북	80	4.8	14.3	37.6	29.4	13.8	19.2	43.2	58.3
경남	95	5.8	15.8	41.3	27.9	9.1	21.7	37.0	54.6	
거주 규모별	제주	17	0.0	22.4	16.0	34.0	27.6	22.4	61.5	66.7
	대도시	664	4.9	17.4	40.3	27.3	10.1	22.2	37.5	55.1
	중소도시	669	5.0	19.2	35.6	28.2	12.0	24.2	40.2	55.8
직업별	읍면지역	113	2.5	12.0	33.8	36.4	15.4	14.4	51.7	62.6
	농/임/어업/축산업	24	0.0	8.5	24.3	34.7	32.5	8.5	67.2	72.8
	자영업	353	4.8	16.5	42.7	29.0	6.9	21.3	35.9	54.2
	판매/기술/노무직	95	7.5	8.4	38.6	29.9	15.6	15.9	45.5	59.4
	전문/사무/관리직	589	5.6	20.1	36.5	25.2	12.6	25.7	37.8	54.8
	전업주부	236	4.6	24.4	37.1	26.6	7.3	29.0	33.9	51.9
	학생	73	0.0	4.1	29.1	45.9	20.9	4.1	66.8	70.9
학력별	무직/기타	65	1.1	14.8	32.6	35.7	15.7	15.9	51.5	62.6
	무응답	10	0.0	0.0	50.8	39.3	9.9	0.0	49.2	64.8
	중졸이하	101	4.9	9.1	29.7	37.0	19.4	13.9	56.4	64.3
	고졸	486	4.6	15.8	37.5	29.1	12.9	20.4	42.1	57.5
월소득별	대출	768	5.0	20.0	38.7	26.6	9.7	25.0	36.3	54.0
	대학원졸 이상	75	4.0	18.4	41.9	26.8	8.9	22.4	35.7	54.6
	무응답	15	0.0	24.8	14.8	52.6	7.8	24.8	60.4	60.8
응급 의료기관 유형	200만원 미만	179	3.7	16.3	33.9	33.0	13.0	20.1	46.0	58.8
	200~299만원	211	3.7	14.9	36.1	29.5	15.8	18.6	45.3	59.7
	300~399만원	292	4.1	18.7	38.1	28.5	10.5	22.8	39.1	55.7
	400만원 이상	616	6.1	18.9	37.3	26.5	11.2	25.0	37.7	54.4
	모름/무응답	149	2.8	17.2	44.9	29.1	6.0	20.0	35.2	54.6
응급 의료기관 유형	권역응급의료센터	222	7.6	21.7	34.9	24.5	11.3	29.3	35.7	52.5
	지역응급의료센터	732	4.9	17.3	38.9	28.9	10.1	22.2	39.0	55.5
	지역응급의료기관	334	2.9	17.8	36.0	29.4	14.0	20.7	43.3	58.4
	응급의료기관 외 의료기관	90	2.2	15.0	35.3	32.4	15.1	17.2	47.5	60.8
응급실 방문 형태	모름/무응답	68	6.0	14.1	44.4	26.3	9.1	20.1	35.5	54.6
	상급종합병원	461	7.1	20.0	35.3	27.7	10.0	27.0	37.7	53.4
	종합병원	769	3.6	18.3	38.5	28.1	11.6	21.9	39.6	56.4
	병원	110	2.7	9.5	38.7	34.2	14.9	12.2	49.1	62.3
응급실 퇴실 형태	기타/모름/무응답	106	4.7	13.5	40.6	28.1	13.0	18.3	41.2	57.8
	직접방문	1,272	4.6	17.9	38.1	28.1	11.2	22.5	39.4	55.9
	타병원 의뢰 또는 전원	174	5.7	17.0	33.9	30.7	12.7	22.7	43.4	56.9
응급실 퇴실 형태	수술 또는 입원	470	5.4	16.5	32.8	32.0	13.3	21.9	45.3	57.8
	귀가	976	4.4	18.4	39.9	26.7	10.5	22.8	37.2	55.1

* 응급실 이용자 1,475명 중 무응답 0.6%(n=29)는 분석에서 제외함



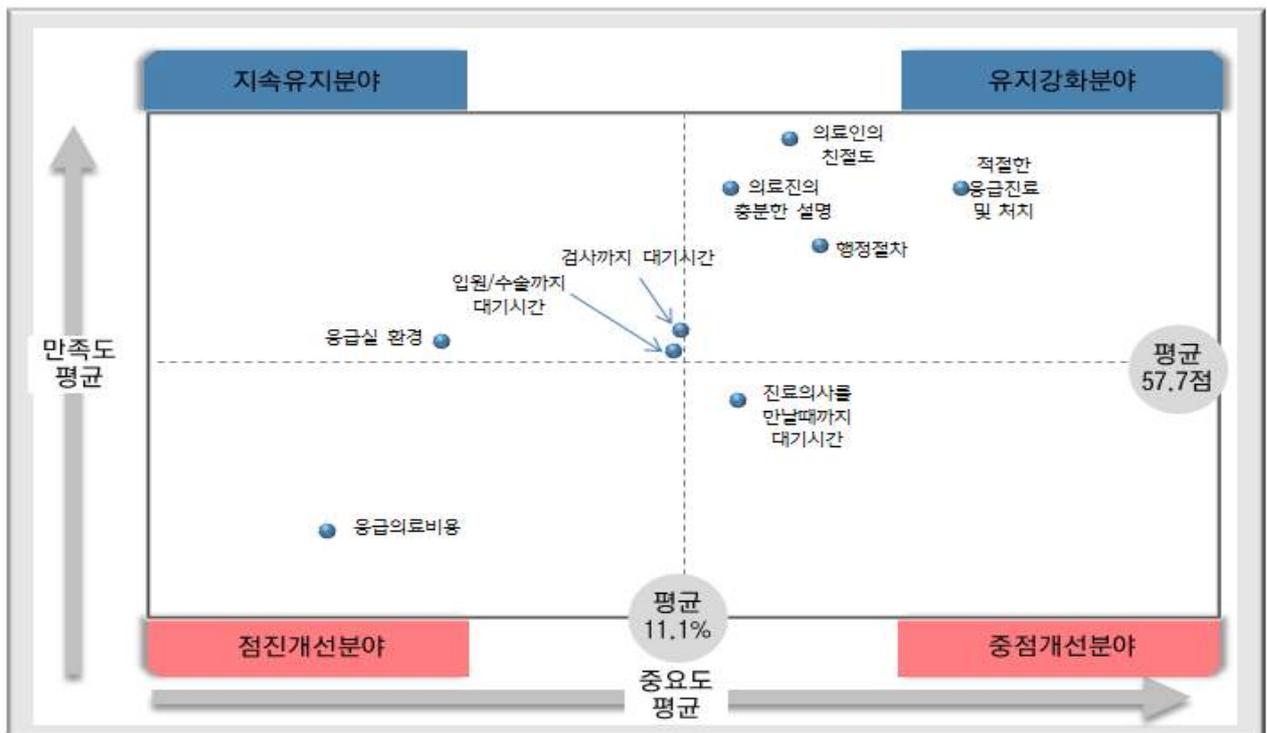
IV. 응급실 서비스

7-10 응급실 만족도 : 항목별 강약점(포트폴리오) 분석

조사결과

- » 응급실 서비스의 세부 항목별로 만족도와 중요도에 따라 포트폴리오 분석을 실시한 결과, '의료인의 친절도', '의료진의 충분한 설명', '적절한 응급진료 및 처치', '행정절차'가 만족도와 중요도가 모두 높은 유지강화분야로 나타남
- » 한편 '진료 대기시간'은 중요도는 높지만 만족도가 낮은 중점개선분야로 나타나 개선 노력이 요구됨

[항목별 강약점 분석]



I 중점개선분야	중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 시급한 약점분야	II 점진개선분야	중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 개선이 필요한분야
III 지속유지분야	중요도는 낮으나 만족도가 높아 만족도를 현상유지해야 할 분야	IV 유지강화분야	중요도와 만족도가 모두 높은 강점분야로, 현만족도를 유지하기 위해 지속적인 노력이 필요한분야

IV. 응급실 서비스

8 최근 이용 응급실 재방문 의향(응급의료기관 유형별)

조사결과

- ▶ 최근 1년 이내 응급실 이용자의 77.6%는 ‘다시 방문 하겠다’고 응답하였으며, 2014년(73.5%) 대비 4.1%p 증가함
- ▶ 응급의료기관 유형별 재방문 의향률은 전반적으로 2014년 대비 증가한 가운데 지역응급의료센터가 79.1%로 가장 높게 나타남

[최근 이용 응급실 재방문 의향(응급의료기관 유형별)]



* 응급의료기관 유형 중 무응답(n=74)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자)귀하께서는 최근 이용하신 응급실을 다시 방문하시겠습니까?

IV. 응급실 서비스

8 최근 이용 응급실 재방문 의향(의료기관 유형별)

조사결과

- » 의료기관 유형별 재방문 의향률은 병원이 80.9%로 가장 높고, 다음으로 종합병원(78.4%), 상급종합병원(77.1%) 순으로 나타남
- » 2014년 대비 재방문 의향률이 전반적으로 증가한 가운데, 병원(12.7%p)의 증가폭이 가장 크게 나타남

[최근 이용 응급실 재방문 의향(의료기관 유형별)]



* 의료기관 유형 중 기타/모름/무응답(n=112)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자)귀하께서는 최근 이용하신 응급실을 다시 방문하시겠습니까?



응답자 특성 분석

[최근 이용 응급실 재방문 의향]

□ 최근 이용한 응급실을 ‘다시 방문하겠다’는 응답은 성별로는 남성(78.3%), 연령이 높을수록, 지역별로는 울산(91.1%), 거주규모별로는 읍면지역(81.2%), 직업별로는 농/임/어업/축산업(84.2%), 학력별로는 대학원졸 이상(83.3%) 등에서 높게 나타남

단위[%]		사례수(명)	다시 방문 하겠다	다시 방문하지 않겠다	모르겠다
전체		1,475	77.6	19.7	2.8
성별	남성	704	78.3	18.7	3.0
	여성	771	76.9	20.6	2.5
연령별	20대	230	73.4	24.4	2.2
	30대	364	74.5	22.7	2.8
	40대	404	77.7	19.6	2.7
	50대	319	79.8	17.5	2.7
	60대 이상	158	85.9	10.3	3.8
지역별	서울	303	75.8	20.7	3.5
	부산	96	73.7	22.3	4.0
	대구	54	78.4	21.6	0.0
	인천	95	80.4	18.4	1.2
	광주	48	92.2	5.9	1.9
	대전	49	82.9	14.4	2.7
	울산	31	91.1	6.1	2.8
	경기	350	74.7	22.2	3.1
	강원	43	83.0	17.0	0.0
	충북	37	74.4	25.6	0.0
	충남	64	74.6	22.6	2.8
	전북	48	85.6	10.3	4.1
	전남	62	81.4	17.1	1.5
	경북	81	75.9	21.5	2.6
	경남	96	77.2	18.2	4.5
	거주 규모별	제주	18	68.3	31.7
대도시		676	78.7	18.5	2.7
중소도시		683	75.8	21.5	2.7
직업별	읍면지역	116	81.2	15.9	3.0
	농/임/어업/축산업	25	84.2	8.9	6.9
	자영업	361	76.8	20.9	2.3
	판매/기술/노무직	97	81.4	16.8	1.8
	전문/사무/관리직	599	77.1	20.6	2.3
	전업주부	241	78.4	18.1	3.6
	학생	73	75.6	21.5	2.9
	무직/기타	68	78.7	16.8	4.4
	무응답	11	69.3	20.6	10.1
학력별	중졸이하	104	82.6	14.0	3.4
	고졸	499	75.3	22.3	2.4
	대졸	781	77.7	19.3	3.0
	대학원졸 이상	75	83.3	15.5	1.2
	무응답	16	80.8	12.8	6.4
월소득별	200만원 미만	183	79.9	17.3	2.8
	200~299만원	216	78.5	18.9	2.5
	300~399만원	301	75.5	20.4	4.1
	400만원 이상	623	78.0	19.7	2.3
	모름/무응답	152	75.9	22.0	2.1
응급 의료기관 유형	권역응급의료센터	227	78.0	19.2	2.8
	지역응급의료센터	745	79.1	18.3	2.6
	지역응급의료기관	339	75.2	21.7	3.2
	응급의료기관 외 의료기관	90	77.4	21.7	1.0
	모름/무응답	74	71.9	23.2	5.0
의료기관 유형	상급종합병원	469	77.1	19.6	3.3
	종합병원	784	78.4	19.3	2.4
	병원	110	80.9	16.4	2.7
	기타/모름/무응답	112	70.6	26.1	3.3
응급실 방문 형태	직접방문	1,299	78.0	19.5	2.6
	타병원 의뢰 또는 전원	176	74.8	21.3	3.9
응급실 퇴실 형태	수술 또는 입원	477	78.5	19.3	2.1
	귀가	998	77.1	19.8	3.1

IV. 응급실 서비스

9 최근 이용 응급실 추천 의향(응급의료기관 유형별)

조사결과

- » 최근 이용한 응급실을 지인에게 ‘추천하겠다’는 응답이 15.0%로 ‘추천하지 않겠다’ 54.3% 보다 낮게 나타남
- » 고객 순추천지수(NPS)는 -39.3%로 나타났으며 2014년(-45.8%) 대비 6.5%p 증가함
- » 응급의료기관 유형별 순추천지수(NPS)는 권역응급의료센터가 -36.2%로 가장 높았으며, 2014년(-47.1%) 대비 증가폭(+10.9%p)이 가장 크게 나타남

[최근 이용 응급실 추천 의향(응급의료기관 유형별)]



* 응급의료기관 유형 중 무응답(n=74)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자)귀하께서는 최근 이용하신 응급실을 지인에게 추천할 의향이 10점 만점으로 평가할 때 얼마나 있으십니까?

IV. 응급실 서비스

9 최근 이용 응급실 추천 의향(의료기관 유형별)

조사결과

- ▶ 의료기관 유형별로는 병원의 고객 순추천지수(NPS)가 -22.5%로 가장 높고, 다음으로 상급종합병원(-33.0%), 종합병원(-44.0%)의 순으로 나타남
- ▶ 2014년 대비 NPS는 병원이 21.6%p, 상급종합병원이 10.9%p 증가한 반면, 종합 병원은 0.1%p 소폭 감소함

[최근 이용 응급실 추천 의향(의료기관 유형별)]



* 의료기관 유형 중 기타/모름/무응답(n=112)은 제시하지 않음

Q (응급실 이용자) 귀하께서는 최근 이용하신 응급실을 지인에게 추천할 의향이 10점 만점으로 평가할 때 얼마나 있으십니까?



응답자 특성 분석

[최근 이용한 응급실 추천의향]

□ 최근 이용한 응급실에 대한 고객 순추천지수(NPS)는 성별로는 남성(-37.4%), 연령별로는 60대 이상(-11.2%), 지역별로는 전북(-2.4%), 거주규모별로는 읍면지역(-27.6%), 학력별로는 중졸이하(-15.4%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	비추천 의향자(0~6점)	보통(7~8점)	추천 의향자(9~10점)	NPS
전체		1,475	54.3	30.7	15.0	-39.3
성별	남성	704	52.3	32.8	14.9	-37.4
	여성	771	56.1	28.9	15.0	-41.1
연령별	20대	230	52.2	34.3	13.5	-38.7
	30대	364	56.8	32.3	10.9	-45.9
	40대	404	59.3	27.4	13.3	-46.0
	50대	319	53.5	30.8	15.7	-37.8
	60대 이상	158	40.5	30.2	29.3	-11.2
지역별	서울	303	54.1	30.2	15.7	-38.4
	부산	96	60.5	26.2	13.3	-47.2
	대구	54	49.5	41.1	9.4	-40.1
	인천	95	51.0	36.4	12.6	-38.4
	광주	48	53.0	31.3	15.7	-37.3
	대전	49	42.7	34.8	22.5	-20.2
	울산	31	47.1	38.5	14.4	-32.7
	경기	350	58.6	30.1	11.3	-47.3
	강원	43	52.4	29.9	17.7	-34.7
	충북	37	56.5	25.9	17.6	-38.9
	충남	64	61.0	32.6	6.4	-54.6
	전북	48	30.2	41.9	27.8	-2.4
	전남	62	47.9	24.0	28.1	-19.8
	경북	81	57.2	30.7	12.1	-45.1
	경남	96	54.8	28.5	16.7	-38.1
제주	18	68.3	0.0	31.7	-36.6	
거주 규모별	대도시	676	53.0	32.2	14.9	-38.1
	중소도시	683	56.6	29.4	14.0	-42.6
	읍면지역	116	48.7	30.3	21.1	-27.6
직업별	농/임/어업/축산업	25	31.2	37.9	30.8	-0.4
	자영업	361	57.2	28.0	14.8	-42.4
	판매/기술/노무직	97	51.5	29.4	19.1	-32.4
	전문/사무/관리직	599	54.7	31.9	13.4	-41.3
	전업주부	241	56.4	29.7	13.9	-42.5
	학생	73	46.9	35.6	17.5	-29.4
	무직/기타	68	48.2	32.4	19.4	-28.8
학력별	무응답	11	59.4	31.4	9.1	-50.3
	중졸이하	104	42.6	30.2	27.2	-15.4
	고졸	499	55.3	29.5	15.2	-40.1
	대졸	781	55.7	31.3	13.0	-42.7
	대학원졸 이상	75	47.5	33.7	18.8	-28.7
월소득별	무응답	16	63.0	30.4	6.6	-56.4
	200만원 미만	183	47.3	32.5	20.2	-27.1
	200~299만원	216	51.4	28.9	19.8	-31.6
	300~399만원	301	56.3	30.2	13.5	-42.8
	400만원 이상	623	54.8	31.4	13.8	-41.0
	모름/무응답	152	60.9	29.5	9.6	-51.3
응급 의료기관 유형	권역응급의료센터	227	50.3	35.6	14.1	-36.2
	지역응급의료센터	745	54.4	31.6	13.9	-40.5
	지역응급의료기관	339	54.0	28.9	17.0	-37.0
	응급의료기관 외 의료기관	90	53.6	26.7	19.6	-34.0
의료기관 유형	모름/무응답	74	67.7	19.6	12.7	-55.0
	상급종합병원	469	48.7	35.6	15.7	-33.0
	종합병원	784	57.7	28.6	13.7	-44.0
	병원	110	42.5	37.5	20.0	-22.5
	기타/모름/무응답	112	65.9	18.3	15.8	-50.1
응급실 방문 형태	직접방문	1,299	54.8	30.2	15.0	-39.8
응급실 퇴실 형태	타병원 의뢰 또는 전원	176	50.6	34.8	14.7	-35.9
	수술 또는 입원	477	47.6	35.1	17.3	-30.3
귀가	998	57.5	28.7	13.8	-43.7	

V. 응급의료제도

V. 응급의료제도 인지도

1 응급의료기관 분류제 인지도

조사결과

- » 응급의료기관 분류제 인지도는 19.7%로 나타났으며, 2014년(18.5%) 대비 1.2%p 증가함 (비인지 : 80.3%)
- » 응급의료 관리료 제도 등 다른 응급의료제도를 인지하는 경우 응급의료기관 분류제 인지도가 더 높은 경향이 나타남. 또한 응급실 이용 경험자가 비경험자에 비해 인지도가 더 높게 나타남

[응급의료기관 분류제 인지도]



[단위:%]

	전체 (Base:명) (5,000)	응급실 이용 경험별		의료관리료 제도 인지별		의료비용 대불제도 인지별		응급의료 상담제도 인지별	
		이용 (1,475)	비이용 (3,525)	인지 (1,455)	비인지 (3,545)	인지 (1,162)	비인지 (3,838)	인지 (2,225)	비인지 (2,775)
알고 있었다	19.7	25.3	17.3	33.8	13.9	30.2	69.8	28.2	12.8
모르고 있었다	80.3	74.7	82.7	66.2	86.1	16.5	83.5	71.8	87.2

Q

귀하께서는 본 조사 이전에 우리나라 응급의료기관이 이렇게 분류되는 것을 알고 계셨습니까?



응답자 특성 분석

[응급의료기관 분류제 인지도]

□ ‘응급의료기관 분류제’ 인지율은 성별로는 남성(22.6%), 연령별로는 50대(23.6%), 지역별로는 대전(27.7%), 직업별로는 농/임/어업/축산업(24.5%), 학력이 높을수록, 월소득 400만원 이상(21.9%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	알고 있었다	모르고 있었다	
전체		5,000	19.7	80.3	
성별	남성	2,542	22.6	77.4	
	여성	2,458	16.7	83.3	
연령별	20대	914	13.5	86.5	
	30대	1,048	19.6	80.4	
	40대	1,213	20.5	79.5	
	50대	1,135	23.6	76.4	
	60대 이상	690	20.4	79.6	
	지역별	서울	1,018	17.1	82.9
부산		352	21.6	78.4	
대구		243	21.1	78.9	
인천		290	23.6	76.4	
광주		140	26.7	73.3	
대전		147	27.7	72.3	
울산		117	25.5	74.5	
경기		1,213	15.4	84.6	
강원		145	22.4	77.6	
충북		149	17.0	83.0	
충남		212	24.1	75.9	
전북		172	25.6	74.4	
전남		171	22.5	77.5	
경북		255	25.9	74.1	
경남		318	17.3	82.7	
제주		58	14.8	85.2	
거주 규모별		대도시	2,307	20.7	79.3
		중소도시	2,285	18.0	82.0
	읍면지역	408	23.8	76.2	
직업별	농/임/어업/축산업	102	24.5	75.5	
	자영업	1,097	22.0	78.0	
	판매/기술/노무직	388	20.3	79.7	
	전문/사무/관리직	1,961	20.6	79.4	
	전업주부	825	15.4	84.6	
	학생	317	12.7	87.3	
	무직/기타	280	21.8	78.2	
	무응답	30	25.6	74.4	
학력별	중졸이하	494	18.1	81.9	
	고졸	1,787	18.0	82.0	
	대졸	2,425	20.1	79.9	
	대학원졸 이상	240	30.2	69.8	
	모름/무응답	54	24.0	76.0	
월소득별	200만원 미만	815	17.8	82.2	
	200~299만원	843	19.8	80.2	
	300~399만원	1,018	19.1	80.9	
	400만원 이상	1,751	21.9	78.1	
	모름/무응답	573	16.6	83.4	

V. 응급의료제도 인지도

2 응급의료관리료 제도 인지도

조사결과

- ▶ 응급의료관리료 제도 인지율은 29.1%로 나타났으며, 2014년(24.0%) 대비 5.1%p 증가함 (비인지 : 70.9%)
- ▶ 다른 응급의료제도를 인지하는 경우 응급의료관리료 제도 인지율이 더 높은 경향이 나타났으며, 특히 응급의료기관분류제도를 인지하는 경우 인지율이 50.0%로 높게 나타남

[응급의료관리료 제도 인지도]



[단위: %]

	전체 (Base:명) (5,000)	응급실 이용 경험별		응급의료기관 분류제도 인지별		의료비용 대불제도 인지별		응급의료 상담제도 인지별	
		이용 (1,475)	비이용 (3,525)	인지 (985)	비인지 (4,015)	인지 (1,162)	비인지 (3,838)	인지 (2,225)	비인지 (2,775)
알고 있었다	29.1	32.6	27.6	50.0	24.0	43.6	24.7	38.6	21.5
모르고 있었다	70.9	27.6	72.4	50.0	76.0	56.4	75.3	61.4	78.5

Q

귀하께서는 본 조사 이전에 이러한 응급의료관리료 제도에 대해 알고 계셨습니까?



응답자 특성 분석 [응급의료관리료 제도 인지도]

□ ‘응급의료관리료 제도’ 인지도는 연령별로는 40대(33.5%), 지역별로는 강원(37.0%), 직업별로는 전문/사무/관리직(31.6%), 학력과 월소득이 높을수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	알고 있었다	모르고 있었다
전체		5,000	29.1	70.9
성별	남성	2,542	28.0	72.0
	여성	2,458	30.2	69.8
연령별	20대	914	23.9	76.1
	30대	1,048	32.4	67.6
	40대	1,213	33.5	66.5
	50대	1,135	32.0	68.0
	60대 이상	690	18.3	81.7
지역별	서울	1,018	27.8	72.2
	부산	352	30.1	69.9
	대구	243	24.0	76.0
	인천	290	25.7	74.3
	광주	140	33.7	66.3
	대전	147	29.3	70.7
	울산	117	31.7	68.3
	경기	1,213	29.1	70.9
	강원	145	37.0	63.0
	충북	149	29.7	70.3
	충남	212	27.6	72.4
	전북	172	29.4	70.6
	전남	171	30.2	69.8
	경북	255	32.9	67.1
	경남	318	29.9	70.1
	거주 규모별	제주	58	24.7
대도시		2,307	28.2	71.8
중소도시		2,285	30.0	70.0
직업별	읍면지역	408	29.2	70.8
	농/임/어업/축산업	102	27.0	73.0
	자영업	1,097	29.3	70.7
	판매/기술/노무직	388	28.1	71.9
	전문/사무/관리직	1,961	31.6	68.4
	전업주부	825	28.7	71.3
	학생	317	25.1	74.9
	무직/기타	280	19.5	80.5
학력별	무응답	30	21.8	78.2
	중졸이하	494	18.2	81.8
	고졸	1,787	28.6	71.4
	대졸	2,425	30.4	69.6
월소득별	대학원졸 이상	240	39.3	60.7
	모름/무응답	54	40.0	60.0
	200만원 미만	815	21.5	78.5
	200~299만원	843	27.4	72.6
	300~399만원	1,018	28.8	71.2
월소득별	400만원 이상	1,751	33.5	66.5
	모름/무응답	573	29.4	70.6



V. 응급의료제도 인지도

3 응급의료비용 대불제도 인지도

조사결과

- ▶ 응급의료 대불제도 인지율은 23.2%로 나타났으며, 2014년(20.9%) 대비 2.3%p 증가함 (비인지 : 76.8%)
- ▶ 다른 응급의료제도를 인지하는 경우 응급의료관리료 제도 인지율이 더 높은 경향이 나타났으며, 특히 응급의료기관분류제도를 인지하는 경우 인지율이 35.6%로 높게 나타남

[응급의료비용 대불제도 인지도]



[단위:%]

	전체 (Base:명) (5,000)	응급실 이용 경험별		응급의료기관 분류제도 인지별		의료관리료 제도 인지별		응급의료 상담제도 인지별	
		이용 (1,475)	비이용 (3,525)	인지 (985)	비인지 (4,015)	인지 (1,455)	비인지 (3,545)	인지 (2,225)	비인지 (2,775)
알고 있었다	23.2	27.3	21.5	35.6	20.2	34.9	18.5	31.6	16.5
모르고 있었다	76.8	72.7	78.5	64.4	79.8	65.1	81.5	68.4	83.5

Q 귀하께서는 본 조사 이전에 이러한 응급의료 대불제도에 대해 알고 계셨습니까?



응답자 특성 분석

[응급의료비용 대불제도 인지도]

□ ‘응급의료 대불제도’ 제도 인지율은 연령이 낮을수록, 지역별로는 경북(28.1%), 직업별로는 전문/사무/관리직(27.1%), 학력별로는 대졸(26.3%), 월소득이 높을수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	알고 있었다	모르고 있었다
전체		5,000	23.2	76.8
성별	남성	2,542	23.5	76.5
	여성	2,458	22.9	77.1
연령별	20대	914	27.4	72.6
	30대	1,048	26.3	73.7
	40대	1,213	25.1	74.9
	50대	1,135	21.3	78.7
	60대 이상	690	13.0	87.0
지역별	서울	1,018	24.9	75.1
	부산	352	23.6	76.4
	대구	243	18.7	81.3
	인천	290	25.7	74.3
	광주	140	25.3	74.7
	대전	147	22.1	77.9
	울산	117	21.1	78.9
	경기	1,213	23.7	76.3
	강원	145	21.0	79.0
	충북	149	21.7	78.3
	충남	212	21.3	78.7
	전북	172	21.0	79.0
	전남	171	23.4	76.6
	경북	255	28.1	71.9
	경남	318	20.2	79.8
거주 규모별	제주	58	10.0	90.0
	대도시	2,307	23.8	76.2
	중소도시	2,285	22.8	77.2
직업별	읍면지역	408	22.7	77.3
	농/임/어업/축산업	102	16.5	83.5
	자영업	1,097	23.0	77.0
	판매/기술/노무직	388	19.9	80.1
	전문/사무/관리직	1,961	27.1	72.9
	전업주부	825	18.1	81.9
	학생	317	24.8	75.2
	무직/기타	280	18.8	81.2
학력별	무응답	30	13.4	86.6
	중졸이하	494	12.8	87.2
	고졸	1,787	21.8	78.2
	대졸	2,425	26.3	73.7
	대학원졸 이상	240	24.7	75.3
월소득별	무응답	54	23.3	76.7
	200만원 미만	815	16.8	83.2
	200~299만원	843	23.6	76.4
	300~399만원	1,018	24.1	75.9
	400만원 이상	1,751	26.2	73.8
모름/무응답	573	21.2	78.8	



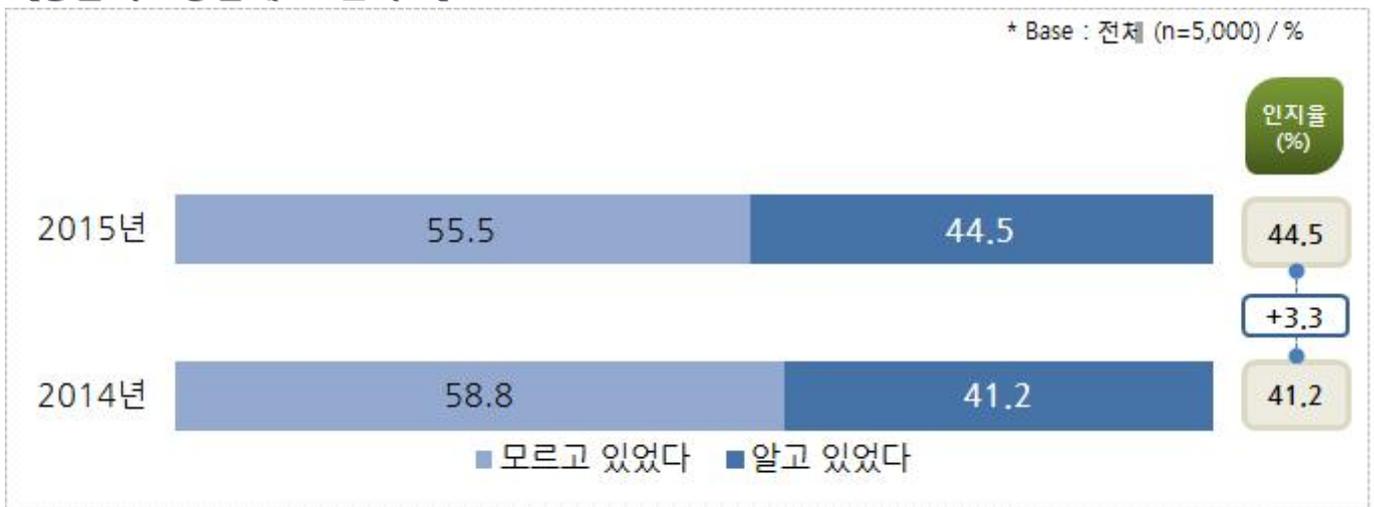
V. 응급의료제도 인지도

4 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도

조사결과

- » 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지율은 44.5%로 응급의료제도 중 가장 높게 나타났으며, 2014년(41.2%) 대비 3.3%p 증가함 (비인지 : 55.5%)
- » 다른 응급의료제도를 인지하는 경우 응급의료관리료 제도 인지율이 더 높은 경향이 나타났으며, 특히 응급의료기관분류제도를 인지하는 경우 인지율이 63.8%로 높게 나타남

[응급의료상담제도 인지도]



[단위: %]

	전체 (Base:명) (5,000)	응급실 이용 경험별		응급의료기관 분류제도 인지별		의료관리료 제도 인지별		의료비용 대불제도 인지별	
		이용 (1,475)	비이용 (3,466)	인지 (985)	비인지 (4,015)	인지 (1,455)	비인지 (3,545)	인지 (1,162)	비인지 (3,838)
알고 있었다	44.5	49.0	42.6	63.8	39.8	59.0	38.5	60.6	39.6
모르고 있었다	55.5	51.0	57.4	36.2	60.2	41.0	61.5	39.4	60.4

Q 귀하께서는 본 조사 이전에 이러한 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도에 대해 알고 계셨습니까?



응답자 특성 분석

[119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도]

□ ‘119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도’ 인지율은 성별로는 남성(46.3%), 연령별로는 50대(48.3%), 직업별로는 자영업(49.0%), 학력 수준과 월소득이 높을수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	알고 있었다	모르고 있었다
전체		5,000	44.5	55.5
성별	남성	2,542	46.3	53.7
	여성	2,458	42.6	57.4
연령별	20대	914	37.2	62.8
	30대	1,048	44.4	55.6
	40대	1,213	46.7	53.3
	50대	1,135	48.3	51.7
	60대 이상	690	44.3	55.7
지역별	서울	1,018	43.6	56.4
	부산	352	46.4	53.6
	대구	243	44.6	55.4
	인천	290	40.8	59.2
	광주	140	43.8	56.2
	대전	147	51.7	48.3
	울산	117	41.6	58.4
	경기	1,213	44.6	55.4
	강원	145	47.1	52.9
	충북	149	47.2	52.8
	충남	212	46.4	53.6
	전북	172	47.1	52.9
	전남	171	40.8	59.2
	경북	255	42.1	57.9
	경남	318	45.6	54.4
	제주	58	40.4	59.6
	거주 규모별	대도시	2,307	44.2
중소도시		2,285	45.1	54.9
읍면지역		408	42.8	57.2
직업별	농/임/어업/축산업	102	38.6	61.4
	자영업	1,097	49.0	51.0
	판매/기술/노무직	388	44.4	55.6
	전문/사무/관리직	1,961	44.3	55.7
	전업주부	825	41.1	58.9
	학생	317	39.1	60.9
	무직/기타	280	46.6	53.4
	무응답	30	46.0	54.0
학력별	중졸이하	494	38.9	61.1
	고졸	1,787	43.5	56.5
	대졸	2,425	45.8	54.2
	대학원졸 이상	240	49.6	50.4
	무응답	54	47.4	52.6
월소득별	200만원 미만	815	39.9	60.1
	200~299만원	843	43.2	56.8
	300~399만원	1,018	43.9	56.1
	400만원 이상	1,751	48.9	51.1
	모름/무응답	573	40.6	59.4



V. 응급의료제도 인지도

5 응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항

조사결과

» 응급의료서비스 이용 시 느끼는 불만사항으로 1순위와 1+2순위 모두 ‘응급실에서 면담 및 입원/수술까지의 긴 대기시간’(1순위 24.1%, 1+2순위 45.9%)이 가장 높고, 다음으로 ‘야간이나 휴일에 적절한 응급진료의 어려움’(1순위 20.1%, 1+2순위 27.7%), ‘응급의료관련제도 및 정책에 대한 홍보 부족’(1순위 11.1%, 1+2순위 25.7%) 등의 순으로 나타남

[응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항(중복응답)]



△ 응급의료서비스 경험별 (1+2순위 기준)

* Base : 전체 (n=5,000) / %

* 전체 5,000명 중 없음/모름 7.1%(n=357)는 제외함

* 1+2순위 종합은 case 기준으로 계산되어 실제 case 5,000명이 분모로 들어가 계산됨

* 기타 의견으로 '응급실 전문 인력 부족', '구급차 신속성 부족', '원하는 병원이 아닌 지정 병원으로 이송' 등이 제시됨

Q 앞서 질문 드린 구급차, 응급실, 응급의료 지원 제도 등 응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만 사항은 무엇입니까? 순서대로 2개만 골라주십시오.



응답자 특성 분석

[응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항(1순위)]

□ 응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항(1순위)으로 ‘응급실에서 의사 면담 및 입원/수술까지의 긴 대기시간’ 응답은 연령별로는 40대(26.7%) 및 50대(26.3%), 지역별로는 서울 및 전북(각각 27.9%), 거주규모가 클수록 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	응급실에서 의사 면담 / 수술까지 긴 대기시간	아간이나 휴일에 적절한 응급 진료의 어려움	응급 의료 제도 관련 정보 부족	응급실의 높은 의료비 수준	응급실의 의료진 의 불친절한 응대태도	낙후된 구급차 및 장비	구급차 이송시 환자 파악 및 미흡	응급실 전문 인력 부족	구급차 신속성 부족	원하는 병원이 아닌 지정 병원으로 이송	기타
전체		5,000	24.1	20.1	11.1	8.8	8.8	8.7	7.4	0.6	0.2	0.1	3.0
성별	남성	2,542	23.1	20.6	12.6	8.1	7.6	9.4	6.7	0.7	0.2	0.1	3.3
	여성	2,458	25.1	19.7	9.6	9.6	10.1	8.0	8.1	0.4	0.1	0.1	2.7
연령별	20대	914	21.5	24.7	12.6	8.6	8.4	8.8	6.7	0.0	0.1	0.0	1.7
	30대	1,048	22.7	22.6	10.9	8.6	11.5	9.1	7.0	0.9	0.1	0.0	1.6
	40대	1,213	26.7	20.4	9.9	7.7	10.3	10.1	8.4	0.4	0.2	0.1	2.5
	50대	1,135	26.3	17.7	10.2	8.8	7.7	8.4	7.7	0.8	0.3	0.2	3.5
	60대 이상	690	21.3	13.9	13.0	11.7	4.8	6.0	6.6	0.6	0.1	0.1	6.8
지역별	서울	1,018	27.9	19.8	10.6	8.1	8.8	7.3	7.2	0.3	0.3	0.1	2.9
	부산	352	23.5	19.6	12.2	7.5	7.4	10.3	7.9	0.5	0.0	0.0	3.5
	대구	243	24.2	21.3	9.5	10.5	8.9	8.0	7.3	0.0	0.4	0.0	2.5
	인천	290	27.0	20.4	9.4	12.8	5.2	9.2	5.6	0.0	0.0	0.3	2.9
	광주	140	14.5	20.4	13.1	11.0	11.2	11.5	9.5	1.0	0.0	0.0	2.8
	대전	147	24.8	24.8	12.8	6.8	10.0	5.0	3.8	1.5	0.7	0.0	2.5
	울산	117	26.6	19.5	8.3	8.2	8.9	6.0	8.9	0.0	0.9	0.0	2.5
	경기	1,213	23.3	20.9	11.4	8.6	10.4	8.3	6.7	0.5	0.1	0.1	2.1
	강원	145	20.9	23.3	10.2	9.8	8.1	8.6	7.8	2.6	0.0	0.0	3.4
	충북	149	17.3	25.1	10.9	9.7	7.8	12.8	7.1	0.0	0.0	0.6	3.0
	충남	212	25.8	18.1	13.9	8.1	8.7	8.8	5.8	0.8	0.0	0.0	4.1
	전북	172	27.9	20.7	9.6	8.5	6.9	6.7	7.9	0.0	0.0	0.0	6.3
	전남	171	18.9	15.1	17.9	11.6	4.0	11.4	8.8	1.6	0.0	0.0	4.9
	경북	255	22.3	18.1	8.8	8.3	9.0	10.2	11.0	0.7	0.0	0.0	2.3
	경남	318	22.8	17.6	9.4	7.7	9.4	12.2	8.2	0.8	0.0	0.0	3.8
	제주	58	15.3	20.9	13.8	10.0	15.7	4.2	10.0	0.0	0.0	0.0	1.5
	거주 규모별	대도시	2,307	25.7	20.3	10.7	9.0	8.4	8.1	7.1	0.4	0.3	0.1
중소도시		2,285	23.1	19.8	11.1	9.0	9.5	9.0	7.8	0.7	0.1	0.1	2.9
읍면지역		408	20.6	20.9	13.1	7.5	7.5	10.5	6.5	0.9	0.0	0.0	4.0
농/임/어업/축산업		102	22.1	12.8	12.0	8.5	5.4	10.3	4.8	0.0	0.0	0.9	7.3
직업별	자영업	1,097	24.4	18.0	12.6	9.2	7.8	8.7	8.4	0.7	0.1	0.0	3.4
	판매/기술/노무직	388	27.6	17.8	13.2	11.1	8.1	5.9	7.0	0.0	0.0	0.0	4.0
	전문/사무/관리직	1,961	24.1	22.4	10.2	8.4	10.7	9.2	6.4	0.4	0.2	0.1	1.8
	전업주부	825	27.4	16.4	8.4	9.5	8.8	8.4	8.5	1.1	0.0	0.1	3.9
	학생	317	15.5	30.1	12.4	6.4	6.7	9.3	8.9	0.0	0.3	0.0	2.1
	무직/기타	280	18.3	18.7	14.8	8.6	5.1	8.1	7.1	1.0	0.0	0.3	5.0
	무응답	30	25.8	14.5	8.7	11.0	7.9	18.8	3.5	0.0	3.7	0.0	0.0
	중졸이하	494	23.2	14.6	11.1	11.5	5.2	6.5	4.5	0.0	0.0	0.4	6.1
학력별	고졸	1,787	24.6	20.2	11.4	9.3	8.7	7.5	7.1	0.4	0.2	0.0	2.9
	대졸	2,425	23.6	21.3	10.8	8.2	9.9	9.9	8.3	0.6	0.1	0.1	2.4
	대학원졸 이상	240	27.1	22.9	11.0	7.2	7.1	9.8	5.4	1.1	0.4	0.0	2.3
	무응답	54	26.5	7.1	16.3	7.2	9.3	11.5	9.3	4.0	0.0	0.0	3.5
월소득별	200만원 미만	815	20.9	15.9	12.6	10.6	6.8	7.2	6.5	0.2	0.0	0.1	5.9
	200~299만원	843	23.7	21.9	11.6	11.0	7.6	8.0	6.6	0.5	0.1	0.1	3.2
	300~399만원	1,018	23.2	20.4	12.1	7.8	9.3	9.6	9.3	0.6	0.2	0.2	2.0
	400만원 이상	1,751	27.3	21.7	10.0	7.9	10.0	9.6	6.8	0.7	0.2	0.0	1.5
	모름/무응답	573	21.0	18.3	9.8	7.8	9.3	7.5	8.1	0.4	0.4	0.0	4.7
응급의료기관 유형	권역응급의료센터	227	30.3	22.9	7.8	11.0	8.2	4.1	6.7	0.4	0.0	0.8	3.3
	지역응급의료센터	745	25.8	22.2	9.7	12.9	8.9	6.8	5.6	1.1	0.3	0.0	2.4
	지역응급의료기관	339	16.5	27.8	11.5	9.3	7.4	11.9	6.3	0.4	0.0	0.0	2.7
	응급의료기관 외 의료기관	90	14.3	27.2	14.0	10.9	12.9	8.4	4.2	0.0	1.2	0.0	1.0
의료기관 유형	모름/무응답	74	29.0	31.9	4.9	7.6	6.4	6.7	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	상급종합병원	469	28.7	21.1	8.4	13.0	8.4	5.4	7.0	0.8	0.2	0.0	2.4
	종합병원	784	22.6	24.4	10.3	11.2	8.3	8.6	5.3	0.9	0.1	0.2	2.7
	병원	110	12.6	30.5	14.3	11.5	8.7	10.9	6.2	0.0	0.0	0.0	2.7
기타/모름/무응답	112	22.3	31.7	7.9	5.9	11.2	7.2	6.6	0.0	1.0	0.0	0.0	

* 전체 5,000명 중 모름/모름 7.1%(n=357)는 제외함

* 기타 의견으로 ‘응급실 전문 인력 부족’, ‘구급차 신속성 부족’, ‘원하는 병원이 아닌 지정 병원으로 이송’ 등이 제시됨

응답자 특성 분석

[응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항(1+2순위)]

□ 응급의료서비스 이용 시 불만사항(1+2순위)으로 ‘응급실에서 의사면담 및 입원/수술까지 긴 대기시간’ 응답은 성별로는 여성(48.3%), 연령별로는 40대(52.8%), 지역별로는 대전(54.0%), 거주규모가 클수록, 학력이 높을수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	응급실에서 의사 면담 / 입원 / 수술까지 대기시간	아간이나 휴일에 적절한 응급 진료의 어려움	응급의료 제도에 대한 홍보 부족	응급실의 높은 의료비 수준	응급실 의료진의 불친절한 응대태도	낙후된 구급차 시설 및 장비	구급차 이송시 상태 및 파악 처치 미흡	응급실 전문 인력 부족	구급차 신속성 부족	원하는 병원이 아닌 지정 병원으로 이송	기타
전체		5,000	45.9	27.7	25.7	23.0	16.3	10.8	10.4	0.8	0.2	0.1	3.5
성별	남성	2,542	43.5	27.7	28.7	22.4	14.4	11.4	9.7	1.0	0.4	0.2	3.9
	여성	2,458	48.3	27.8	22.6	23.7	18.2	10.1	11.2	0.6	0.1	0.1	3.1
연령별	20대	914	41.9	31.4	30.9	26.2	15.5	10.9	9.6	0.0	0.2	0.0	1.9
	30대	1,048	45.8	31.5	27.3	24.6	19.9	11.0	9.0	1.0	0.1	0.0	1.8
	40대	1,213	52.8	29.7	23.5	22.2	17.9	12.8	11.3	0.7	0.3	0.2	3.3
	50대	1,135	47.7	24.4	22.8	21.0	14.9	10.7	11.7	1.2	0.3	0.3	4.3
	60대 이상	690	36.3	19.1	25.1	21.4	11.1	6.8	10.1	1.0	0.3	0.3	7.3
지역별	서울	1,018	51.1	27.4	26.0	23.6	15.3	8.7	9.9	0.5	0.5	0.2	3.5
	부산	352	44.0	28.1	26.9	22.0	16.0	12.3	10.6	1.2	0.0	0.0	3.5
	대구	243	48.6	27.1	23.6	22.2	15.4	12.3	11.1	0.0	0.4	0.0	2.5
	인천	290	47.3	26.9	23.4	29.0	12.6	11.2	7.7	0.3	0.0	0.3	3.5
	광주	140	37.3	27.1	30.7	23.3	14.5	12.9	13.4	1.0	0.0	0.0	5.7
	대전	147	54.0	28.8	28.7	22.3	17.7	7.6	4.4	1.5	0.7	0.6	2.5
	울산	117	45.7	30.9	22.4	26.3	13.2	7.5	12.2	0.0	0.9	0.0	2.5
	경기	1,213	47.1	28.8	23.8	22.9	17.8	10.4	9.9	0.9	0.1	0.2	2.6
	강원	145	43.0	30.3	27.8	22.5	17.9	12.7	9.1	2.6	0.0	0.0	4.1
	충북	149	34.6	31.4	31.7	25.8	13.5	14.9	10.6	0.0	0.0	0.6	3.0
	충남	212	42.8	26.5	26.6	21.7	17.4	12.2	9.3	1.7	0.4	0.0	4.6
	전북	172	48.4	28.0	27.5	22.4	15.0	9.3	10.0	0.0	0.0	0.0	6.8
	전남	171	35.7	20.5	29.0	23.5	13.8	13.5	11.9	1.6	0.6	0.5	5.5
	경북	255	41.2	23.9	24.2	20.9	18.5	10.6	15.3	0.7	0.0	0.0	3.0
경남	318	40.7	28.1	24.3	19.6	18.1	13.3	13.7	0.8	0.0	0.0	4.4	
거주 규모별	제주	58	41.0	30.3	35.4	18.0	19.2	9.0	11.7	0.0	0.0	0.0	1.5
	대도시	2,307	48.4	27.7	25.8	23.9	15.1	10.1	9.8	0.6	0.4	0.2	3.4
	중소도시	2,285	45.3	27.6	24.6	22.8	17.7	11.2	11.0	1.0	0.1	0.2	3.4
	읍면지역	408	35.4	28.7	31.1	19.3	14.6	12.3	11.0	0.9	0.2	0.0	4.4
직업별	농/임/어업/축산업	102	37.6	18.3	22.8	12.5	9.8	10.3	9.1	0.0	0.0	0.9	8.3
	자영업	1,097	43.6	26.1	26.3	22.8	16.5	11.2	11.8	1.2	0.2	0.2	3.8
	판매/기술/노무직	388	48.9	26.9	27.0	23.8	14.9	8.8	9.2	0.2	0.0	0.2	4.5
	전문/사무/관리직	1,961	48.0	30.0	25.5	24.1	18.2	11.4	9.4	0.6	0.4	0.1	2.4
	전업주부	825	50.0	23.7	22.0	23.0	16.1	9.9	11.6	1.4	0.1	0.2	4.5
	학생	317	37.1	39.1	33.0	23.6	10.1	10.4	11.5	0.0	0.3	0.0	2.4
	무직/기타	280	36.8	22.1	27.0	19.5	13.8	9.3	10.4	1.0	0.0	0.3	5.3
학력별	무응답	30	45.1	23.6	22.5	21.2	11.3	21.8	7.0	0.0	3.7	0.0	0.0
	중졸이하	494	36.0	18.9	22.8	21.5	11.0	7.2	7.5	0.2	0.2	0.4	6.5
	고졸	1,787	45.7	27.7	25.6	24.3	15.4	9.4	10.3	0.6	0.3	0.1	3.5
	대졸	2,425	47.5	29.5	26.4	22.6	18.3	12.4	11.0	0.9	0.2	0.2	2.9
	대학원졸 이상	240	51.6	29.1	27.5	21.3	14.0	11.3	11.9	1.9	0.4	0.0	3.4
월소득별	무응답	54	44.7	22.0	18.2	23.5	12.9	11.5	11.0	4.0	0.0	0.0	3.5
	200만원 미만	814	37.0	20.7	25.1	22.0	13.8	9.7	9.6	0.2	0.1	0.1	6.5
	200~299만원	843	43.6	29.7	28.1	25.6	13.7	10.8	9.9	0.8	0.2	0.2	3.5
	300~399만원	1,018	45.8	29.1	28.9	20.4	17.7	12.0	11.7	0.9	0.2	0.4	2.5
응급의료기관 유형	400만원 이상	1,750	52.7	31.0	24.3	24.0	17.9	11.1	10.3	1.1	0.3	0.1	2.2
	모름/무응답	574	41.1	22.2	21.7	22.7	15.7	9.1	10.6	0.6	0.4	0.0	5.0
	권역응급의료센터	227	51.7	27.2	22.6	29.4	16.2	5.8	10.9	0.4	0.0	1.3	4.0
	지역응급의료센터	745	47.5	30.2	27.8	29.2	15.3	8.4	8.4	1.5	0.3	0.0	3.2
	지역응급의료기관	339	34.9	34.5	28.5	24.5	14.7	14.0	9.9	0.8	0.0	0.3	3.4
의료기관 유형	응급의료기관 외 의료기관	90	37.7	34.6	31.5	20.6	19.5	9.5	5.3	0.0	1.2	0.0	2.1
	모름/무응답	74	47.9	40.0	16.8	30.5	18.6	8.0	13.9	0.0	0.0	0.0	0.0
	상급종합병원	469	50.6	28.7	23.4	30.4	14.5	7.1	9.6	1.4	0.2	0.0	3.4
	종합병원	784	42.4	31.6	28.7	27.2	16.0	10.3	8.5	1.0	0.1	0.5	3.4
	병원	110	35.0	35.8	35.7	21.8	13.7	11.8	11.7	0.0	0.0	0.0	3.6
기타/모름/무응답	112	45.4	37.9	19.4	26.0	20.8	8.9	10.0	0.0	1.0	0.0	0.0	

* 전체 5,000명 중 없음/모름 7.1%(n=357)는 제외함

* 기타 의견으로 ‘응급실 전문 인력 부족’, ‘구급차 신속성 부족’, ‘원하는 병원이 아닌 지정 병원으로 이송’ 등이 제시됨

별첨. 설문지

응급의료체계 개선을 위한 2015년 대국민 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사

--	--	--	--

[면접원 확인 사항]

SQ1) 성별	1) 남성 2) 여성
SQ2) 연령	실례지만, ○○님 연세는 올해 만으로 어떻게 되십니까? 만()세 (☞ 만 81세 이상 면접 중단) 1) 20대 2) 30대 3) 40대 4) 50대 5) 60대 이상
SQ3) 거주 지역	01) 서울 02) 부산 03) 대구 04) 인천 05) 광주 06) 대전 07) 울산 08) 경기 09) 강원 10) 충북 11) 충남 12) 전북 13) 전남 14) 경북 15) 경남 16) 제주 17) 세종 (☞ 분석 시 세종시는 충남/충북으로 포함시킴, 세종시 응답자의 세부 거주지역을 보고 충북/충남 지역 분리)
SQ3-1) 세부 거주 지역	_____ (시/군/구) _____ (동/읍/면)
SQ4) 거주규모	1) 대도시 2) 중소도시(시 지역) 3) 읍면지역(군 지역)

I. 먼저 응급의료서비스 신뢰도 및 교육에 대한 질문입니다.

문1. 귀하께서는 우리나라의 구급차, 응급실 등의 전체 응급의료서비스에 대해 어느 정도 신뢰하고 계십니까?

- 1) 전혀 신뢰하지 않는다. 2) 신뢰하지 않는다. 3) 보통이다.
4) 신뢰하고 있다. 5) 아주 많이 신뢰하고 있다.

❖ 면접원 : 아래 내용을 또박또박 읽어주세요.

심폐소생술이란 갑작스레 심장마비환자가 발생했을 때 생명을 구하기 위하여 인공호흡과 가슴압박을 함께 실시하는 응급처치 방법을 말합니다. 응급의료계에서는 심폐소생술 등 초기 응급조치에 따라 환자를 최대 40%까지 살릴 수 있다고 보고 있으며, 현재 보건복지부와 중앙응급의료센터는 우리나라 심장마비환자 목격자의 심폐소생술 실시율을 20%까지 높이기 위한 방안을 추진 중입니다.

문2. 귀하께서는 이러한 심폐소생술에 대해 평소 어느 정도 알고 계셨습니까?

- 1) 전혀 모른다.(☞ 문3으로) 2) 모른다.(☞ 문3으로) 3) 보통이다.(☞ 문3으로)
4) 알고 있다.(☞ 문2-1로) 5) 아주 잘 알고 있다.(☞ 문2-1로)

문2-1. (문2의 4, 5 심폐소생술에 대해 알고 있는 경우) 환자 발생 시 심폐소생술을 직접 할 수 있습니까?

- 1) 직접 할 수 있다 2) 직접 못한다.

문2-2. (문2-1의 2 직접 못한다고 한 경우) 심폐소생술을 직접 못한다고 응답한 이유가 무엇입니까?

- 1) 정확한 방법을 몰라서 2) 환자가 잘못 될까봐
3) 환자상태에 따른 책임소지 4) 기타()

문2-3. (문2의 4, 5 심폐소생술에 대해 알고 있는 경우) 실제 환자에게 심폐소생술을 시행한 경험이 있습니까?

- 1) 예 2) 아니오

문3. 귀하께서는 본 조사 이전에 심폐소생술과 관련한 교육을 한번이라도 받은 적이 있으십니까?

-> (남성응답자) 교련, 군대, 예비군, 민방위 등에서 심폐소생술/응급처치 교육도 포함됩니다.

-> (여성응답자) 교련, 체육 등에서 심폐소생술/응급처치 교육도 포함됩니다.

1) 있다(☞ 문3-1로)

2) 없다(☞ 문4로)

문3-1. (문3의 1 교육을 받은 적이 있는 경우) 지금까지 모두 몇 번이나 심폐소생술 교육을 받으셨습니까?

1) 1회

2) 2회

3) 3회

4) 4회

5) 5회

⑥ 기타()회

문3-2. (문3의 1 교육을 받은 적이 있는 경우)

3-2-1) 그럼, 최근 2년 이내에 모두 몇 번이나 심폐소생술 교육을 받으셨습니까?(☞ 0회 문4로)

1) 1회

2) 2회

3) 3회

4) 4회

5) 5회

6) 기타()회

3-2-2) 교육을 받으신 기관은 어디입니까? 모두 말씀해 주십시오.

1) 초·중·고등학교

2) 대학교

3) 병원이나 의원

4) 군·예비군·민방위 교육

5) 직장 (예비군교육 제외)

6) 응급의료 관련협회/대한적십자사

7) 소방서/소방협회

8) 지역행정기관(구청, 시청, 복지관 등)

9) 학원, 교육원 등 사설 교육기관

10) 기타(적을 것 : _____)

II. 다음은 구급 서비스에 대한 질문입니다

문4. 귀하께서는 우리나라의 구급차 서비스에 대해 어느 정도 신뢰하고 계십니까?

1) 전혀 신뢰하지 않는다.

2) 신뢰하지 않는다.

3) 보통이다.

4) 신뢰하고 있다.

5) 아주 많이 신뢰하고 있다.

문5. 귀하께서는 최근 1년 이내에 응급환자 혹은 응급환자의 보호자로서 119나 응급환자이송단 등의 민간응급환자이송업체, 병원 구급차 등 구급차 서비스를 이용한 적이 있습니까?

1) 있다 (☞ 계속 질문)

2) 이용한 적 없다(☞문6로)

문5-1. 이용해 보신 서비스를 모두 말씀해 주십시오. (복수응답)

1) 119 구급차

2) 민간 응급환자이송업체 구급차

3) 병원 구급차

문5-2. 환자나 보호자 중 어떤 자격으로 이용해 보셨습니까?

1) 환자

2) 보호자

문5-3. 가장 최근 이용해 보신 서비스는 무엇입니까?

1) 119 구급차

2) 민간 응급환자이송업체 구급차

3) 병원 구급차

문5-4. 귀하께서 가장 최근 이용하신 (문5-3 구급차) 구급차 서비스에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

1) 매우 만족하지 않는다.

2) 만족하지 않는다.

3) 보통이다.

4) 만족한다.

5) 매우 만족한다.

문5-5. (문5-4의 1,2 불만족한 경우) 귀하께서 (문5-2 가장 최근 이용 구급차) 서비스에 대해 불만족하시는 이유는 무엇 때문입니까? (순서대로 1,2순위 골라주십시오)

- 1) 구급차와 장비가 낙후됨
- 2) 출동시간이 지연됨
- 3) 구급대원의 응대태도가 불친절함
- 4) 구급서비스과정에 대한 구급대원의 설명이 부족함.
- 5) 환자 상태에 대해 정확히 파악하지 않은 상태에서 이송함
- 6) 이송 중 적절한 응급처치가 이루어지지 않거나 응급처치가 소홀함
- 7) 적절한 병원으로 이송해 주지 않음
- 8) 기타 (적을 것 : _____)

문5-6. 귀하께서는 최근 이용하신 구급차 서비스를 다시 이용하시겠습니까?

- 1) 다시 이용 하겠다.
- 2) 다시 이용하지 않겠다.
- 3) 모르겠다.(☞면접원:읽지 말 것)

문5-7. 귀하께서는 최근 이용하신 구급차 서비스를 지인에게 추천할 의향이 10점 만점으로 평가할 때 얼마나 있으십니까?

매우 그렇지 않다											매우 그렇다
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="radio"/>											

III. 다음은 응급실서비스에 대한 질문입니다

문6. 귀하께서는 우리나라의 응급실에 대해 어느 정도 신뢰를 하십니까?

- 1) 매우 신뢰하지 않는다.
- 2) 신뢰하지 않는다.
- 3) 보통이다.
- 4) 신뢰한다.
- 5) 매우 신뢰한다.

문7. 귀하께서는 최근 1년 이내에 응급실에 방문한 경험이 있으십니까?

- 1) 있다 (☞계속 질문)
- 2) 이용한 적 없다(☞문8로)

문7-1. 환자나 보호자 중 어떤 자격으로 이용해 보셨습니까?

- 1) 환자
- 2) 보호자

문7-2. 최근 1년 간 모두 몇 번이나 이용하셨습니다?

- 1) 1회
- 2) 2회
- 3) 3회
- 4) 4회
- 5) 5회
- ⑥ 기타()회

문7-3. 귀하께서 응급실을 이용하시게 된 주된 이유는 무엇입니까?

- 1) 약국이나 집에서는 치료할 수 없는 응급상황이 발생하여 응급실을 이용했다
- 2) 주말 또는 휴일, 야간시간대 등 응급실 이외에는 이용할 수 있는 다른 의료기관이 없어서 이용했다
- 3) 병원에 입원을 하려 하였으나 병실이 없어 응급실을 이용했다
- 4) 기타(적을 것 : _____)

문7-4. 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실은 어느 병원 응급실입니까? 구체적으로 병원명을 말씀해 주십시오.

문7-4-1. (가장 최근 이용한)응급실 방문형태는 무엇입니까?

- 1) 처음부터 해당 병원 응급실을 방문(직접방문)
- 2) 다른 병원을 거쳐서 방문(타병원 의뢰 또는 전원)

문7-4-2. (가장 최근 이용한)응급실 방문 후 퇴실형태는 무엇입니까?

- 1) 수술 또는 입원
- 2) 귀가

문7-5. 귀하께서 가장 최근 이용하신 (문7-4 병원) 응급실 서비스에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

- 1) 매우 만족하지 않는다.
- 2) 만족하지 않는다.
- 3) 보통이다.
- 4) 만족한다.
- 5) 매우 만족한다.

문7-6. 귀하께서는 가장 최근 이용하신 (문7-4 병원) 응급실 서비스에 대한 다음 각 항목에 대해 어느 정도 만족하십니까? '1 매우 불만족한다, 2 불만족한다, 3 보통이다, 4 만족한다, 5 매우 만족한다' 중 귀하의 의견과 가장 가까운 숫자를 말씀해 주십시오.

항목	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
1) 환자 안내/접수/수납 등 행정 절차	1	2	3	4	5
2) 진료 의사를 만날 때까지의 대기 시간	1	2	3	4	5
3) (경험자) 입원 또는 수술까지의 대기 시간	1	2	3	4	5
4) (경험자) 검사까지의 대기 시간	1	2	3	4	5
5) 의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명	1	2	3	4	5
6) 적절한 응급 진료 및 처치	1	2	3	4	5
7) 의료인(의사, 간호사)의 친절도	1	2	3	4	5
8) 응급의료서비스 대비 응급의료비용	1	2	3	4	5
9) 대기실, 침상 등 응급실 환경	1	2	3	4	5

문7-7. 귀하께서는 최근 이용하신 응급실을 다시 방문 하시겠습니까?

- 1) 다시 방문 하겠다.
- 2) 다시 방문하지 않겠다.
- 3) 모르겠다.(☞면접원:읽지 말 것)

문7-8. 귀하께서는 최근 이용하신 응급실을 지인에게 추천할 의향이 10점 만점으로 평가할 때 얼마나 있으십니까?

	매우 그렇지 않다										매우 그렇다
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

IV. 마지막으로 응급의료 제도에 대한 질문입니다

❖ 면접원 : 아래 내용을 또박또박 읽어주세요.

우리나라의 병원 응급실은 상태가 매우 심각한 응급환자를 진료하는 권역응급의료센터, 심각한 상태가 중간정도인 환자를 진료하는 지역응급의료센터, 상태가 약한 환자나 일반 응급환자를 진료하는 지역응급의료기관 등으로 분류됩니다.

문8. 귀하께서는 본 조사 이전에 우리나라 응급의료기관이 이렇게 분류되는 것을 알고 계셨습니까?

- 1) 알고 있었다.
- 2) 모르고 있었다.

❖ 면접원 : 아래 내용을 또박또박 읽어주세요.

응급실을 이용할 경우 응급의료관리료를 지불하게 되는데요, 응급환자가 아닌 경우에는 의료기관에 따라 최소 18,950원에서 최고 56,860원 전액을 본인이 부담 하게 됩니다

문9. 귀하께서는 본 조사 이전에 이러한 응급의료관리료 제도에 대해 알고 계셨습니까?

- 1) 알고 있었다.
- 2) 모르고 있었다.

❖ 면접원 : 아래 내용을 또박또박 읽어주세요.

‘응급의료비용 대불제도’는 병원에서 응급의료 서비스를 이용한 환자가 돈을 지불하기 어려울 경우, 응급의료기금에서 병원에 의료비를 대신 지불한 후 환자가 나중에 의료비를 갚는 제도입니다.

문10. 귀하께서는 본 조사 이전에 이러한 ‘응급의료비용 대불제도’에 대해 알고 계셨습니까?

- 1) 알고 있었다.
- 2) 모르고 있었다.

❖ 면접원 : 아래 내용을 또박또박 읽어주세요.

응급상황 발생시 119로 전화하시면 진료가 가능한 병·의원 및 약국을 안내 해드리며, 응급환자는 적정병원 이송과 응급처치 안내도 해드립니다.

문11. 귀하께서는 본 조사 이전에 이러한 ‘119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도’에 대해 알고 계셨습니까?

- 1) 알고 있었다.
- 2) 모르고 있었다.

문12. 앞서 질문 드린 구급차, 응급실 응급의료 지원 제도 등 응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항은 무엇입니까? 순서대로 2개만 골라주십시오.

■ 1순위 _____ ■ 2순위 _____

- 1) 낙후된 구급차 시설 및 장비
- 2) 구급차 이송 시 환자 상태 파악 및 처치 미흡
- 3) 야간이나 휴일에 적절한 응급진료의 어려움
- 4) 응급실 의료진의 불친절한 응대태도
- 5) 응급실에서 의사 면담 및 입원/수술까지의 긴 대기시간
- 6) 응급실의 높은 의료비 수준
- 7) 응급의료관련 제도 및 정책에 대한 홍보 부족
- 8) 기타(적을 것 : _____)

V. 통계처리를 위해 몇 가지만 더 여쭙겠습니다.

DQ1. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- 1) 농·임/어업/축산업
- 2) 자영업: 상·공업·서비스업 등의 경영자, 개인택시 등
- 3) 판매/기술/노무직:
- 4) 전문/사무/관리직:
- 5) 전업주부
- 6) 학생
- 7) 무직
- 8) 기타(적을 것: _____)

DQ2. 귀하의 최종학력은 어떻게 됩니까?

- 1) 중졸이하
- 2) 고졸
- 3) 대졸(전문대 포함)
- 4) 대학원졸 이상

DQ3. OO님께서 미혼이십니까? 기혼이십니까?

- 1) 미혼
- 2) 기혼
- 3) 기타(사별/이혼/별거)

DQ4. 다음 중 OO님께서 갖고 있는 질환은 무엇입니까? (완치된 상태라면 제외(해당없음), 중복응답 가능)

- 1) 고혈압
- 2) 당뇨병
- 3) 암
- 4) 기타
- 5) 해당없음

DQ5. OO님댁의 월평균 소득은 얼마나 되십니까? OO님을 포함하여 함께 사시는 가족 전체의 월수입으로 보너스, 이자 소득 등을 모두 포함한 금액을 말합니다.

- 1) 100만원 미만
- 2) 100-199만원
- 3) 200-299만원
- 4) 300-399만원
- 5) 400-499만원
- 6) 500-599만원
- 7) 600만원 이상

♣ 오랜 시간 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 ♣

2015년도

대국민 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사 결과보고서

2015년 12월 인쇄
2015년 12월 발행

발행인 / 국립중앙의료원 원장 안 명 옥
편집인 / 중앙응급의료센터장 윤 한 덕
책임연구 / 중앙응급의료센터 김 선 월
이 명 화

조사기관 / 현대리서치연구소

발행처 / 중 앙 응 급 의 료 센 터
100-799
서울특별시 중구 을지로 245
전 화 : 02-6362-3424
