

발 간 등 록 번 호

11-B552657-000013-10

2018년 대국민 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사 결과 보고서

2019. 03.
(수정본)

보건복지부·국립중앙의료원



발 간 등 록 번 호

11-B552657-000013-10

2018년 대국민 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사 결과보고서

2019. 03.

(수정본)

이 보고서는 보건복지부에서 주관하는 응급의료기금으로 진행된 조사결과를 바탕으로 작성되었으며, 이 보고서 결과는 보건복지부의 공식견해가 아닌 연구진의 의견임을 알려드립니다.



CONTENTS

제1장. 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적	1
2. 조사 설계	2
3. 주요 조사 내용	3
4. 조사결과 산출방식	4
5. 응답자 특성	5

제2장. 조사결과 요약

제1절. 결과 요약	9
1. 응급의료서비스 신뢰도	11
2. 심폐소생술	12
3. 구급차 서비스	13
4. 응급실 서비스	15
5. 응급의료제도	19
제2절. 결론	21

제3장. 조사결과 분석

제1절. 응급의료서비스	29
1. 전반적 신뢰도	31
제2절. 심폐소생술	33
1. 심폐소생술 인지도	35
2. 심폐소생술 직접 시행 가능 여부	37
3. 심폐소생술 직접 시행 불가능 이유	39
4. 심폐소생술 교육 경험	41

5. 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험	43
6. 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 기관	45

제3절. 구급차 서비스 47

1. 구급차 서비스 신뢰도	49
2. 구급차 서비스별 신뢰율	50
3. 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험	52
4. 가장 최근 이용 구급차 서비스별 이용 자격	54
5. 가장 최근 이용 구급차 서비스 만족도	56
6. 가장 최근 이용 구급차 서비스별 만족도 추이	57
7. 가장 최근 이용 구급차 서비스 불만족 이유	62
8. 가장 최근 이용 구급차 서비스 재이용 의향	65
9. 가장 최근 이용 구급차 서비스 추천 의향	67

제4절. 응급실 서비스 69

1. 응급실 서비스 신뢰도	71
2. 응급의료기관 유형별 응급실 서비스 신뢰도	72
3. 의료기관 유형별 응급실 서비스 신뢰도	73
4. 최근 1년 이내 응급실 이용 경험 및 횟수	75
5. 최근 1년 동안 이용한 모든 응급실 서비스 만족도	77
6. 가장 최근 이용 응급의료기관 유형	79
7. 응급실 서비스 이용 형태	80
8. 응급실 서비스 이용 이유	82
9. 가장 최근 이용 응급실 서비스 만족지수	84
10. 응답자 유형별 응급실 서비스 만족지수	85
11. 응급실 서비스 전반적 만족도	87
12. 응급실 서비스 세부항목별 만족도	89
13. 환자 안내/접수/수납 등 행정절차 만족도	92
14. 진료 대기시간 만족도	94
15. 입원 또는 수술까지 대기시간 만족도	96
16. 검사까지 대기시간 만족도	98
17. 의료진의 충분한 설명 만족도	100
18. 적절한 응급 진료 및 처치 만족도	102
19. 의료인의 친절 만족도	104
20. 응급의료서비스 대비 응급의료 비용 만족도	106
21. 응급실 환경 만족도	108
22. 응급실 서비스 세부 항목별 중요도-만족도 분석(IPA)	110
23. 최근 이용 응급실 재방문 의향	111
24. 최근 이용 응급실 추천 의향	113

제5절. 응급의료제도	115
1. 응급의료기관 분류제도 인지도	117
2. 응급의료관리료 제도 인지도	119
3. 응급의료비용 대불제도 인지도	121
4. 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도	123
5. 응급의료서비스 이용 시 불만사항	125

제4장. 정성조사 개요

1. 조사 목적	131
2. 조사 설계	132

제5장. 정성조사 결과

제1절. 응급의료서비스 이용자의 인식과 만족도	135
1. '응급의료서비스'에 대한 연상	137
2. '응급의료서비스'에 대한 만족도	138
3. '응급의료서비스'에 대한 경험과 기대사항	139
4. '응급의료제도 및 서비스'에 대한 정보 인지 정도	143

제2절. 응급의료서비스 제공자의 인식과 만족도	145
1. 현재 응급의료서비스 시스템에 대한 평가	147
2. 만족도 높은 응급의료서비스 제공에 있어서의 한계점	148

제6장. 정성조사 결론

1. 응급의료서비스의 만족도 제고를 위한 전반적인 기대사항	151
2. 응급의료서비스의 만족도 제고를 위한 우선적인 해결 과제	152

[별첨1] 세종시 응급의료서비스 인지도 및 만족도

[별첨2] 설문지



제 1 장

조사 개요

1. 조사 배경 및 목적
2. 조사 설계
3. 주요 조사 내용
4. 조사결과 산출방식
5. 응답자 특성

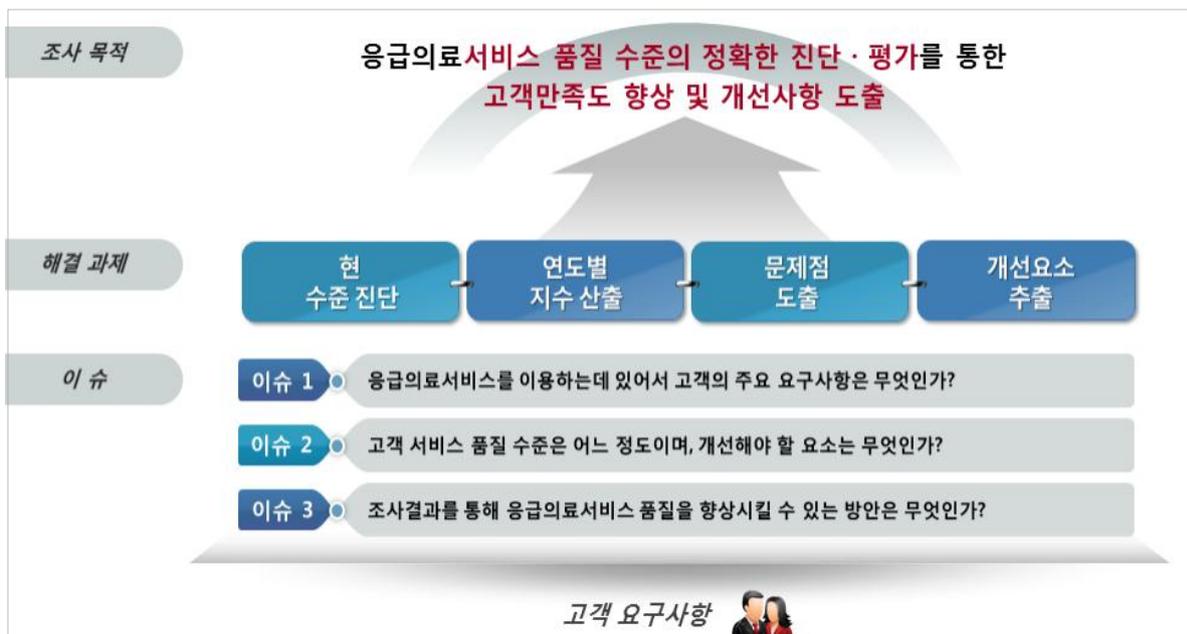
1. 조사 배경 및 목적

■ 조사배경

- ▶ 응급의료 서비스에 대한 국민들의 전반적인 인식, 이용행태, 요구사항 등에 대한 객관적인 의견 파악 필요
- ▶ 응급의료 서비스 이용자의 만족도 측정 및 변화를 파악하여 응급의료 서비스 질 향상을 위한 정책적 기초자료 필요

■ 조사목적

- ▶ 우리나라 전체 성인을 대상으로 응급의료관련 인지도와 응급실 이용자들의 만족도 및 신뢰도 등을 측정함으로써 우리나라 국민들이 체감하는 응급의료에 대한 인식 파악 및 서비스에 대한 문제점을 파악하고, 개선사항 도출
- ▶ 그간 진행되어온 조사결과와 시계열적 비교를 통한 국가 응급의료 정책의 효과 및 성과 측정



2. 조사 설계

조사대상	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전국 만 20세 ~ 80세 성인 남녀
표본수	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 유효표본 5,000명
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 구조화된 설문지와 컴퓨터를 이용한 유무선 임의전화걸기 방식 전화조사(CATI : Computer Aided Telephone Interview) ▪ 유선 40%, 무선 60%¹⁾
분석방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2013년 조사부터 조사대상자 상한연령을 70세에서 80세까지로 조정함 ▪ 지역별, 성별, 연령별 인구 구성비로 비례 할당하여 분석함
표본오차	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 95% 신뢰수준에서 ±1.39% point
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2018년11월28일 ~ 2018년12월19일 (3주간)
조사수행기관	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (주)리서치랩

1) 기본 유선 50%+무선 50%의 비율에서 시도에 따라 유무선 비율이 20%p 변동이 있는 것을 고려하여, 유선 40%+무선60%로 조정하여 조사함

3. 주요 조사 내용

구분	내용
Part 1. 응급의료 전반적 신뢰도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 응급의료서비스 전반적 신뢰도
Part 2. 심폐소생술 경험 및 교육	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 심폐소생술 인지도 ▪ 심폐소생술 직접 시행 여부 ▪ 심폐소생술 시행 경험 ▪ 심폐소생술 교육 경험 및 횟수 ▪ 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험, 횟수, 기관
Part 3. 구급차 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 의향 ▪ 최근 이용 구급차 서비스 추천 의향
Part 4. 응급실 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 응급실 서비스 신뢰도 ▪ 최근 1년 이내 응급실 방문 경험 ▪ 최근 1년 이내 이용한 전체 응급실 서비스 전반적 만족도 ▪ 응급실 이용 이유 ▪ 최근 이용 응급실 유형 ▪ 최근 이용 응급실 이용 형태 ▪ 최근 이용 응급실 서비스 전반적 만족도 ▪ 최근 이용 응급실 서비스 세부 항목별 만족도 ▪ 최근 이용 응급실 서비스 재이용 의향 ▪ 최근 이용 응급실 서비스 추천 의향
Part 5. 응급의료제도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 응급의료기관 분류제도 인지도 ▪ 응급의료관리료 제도 인지도 ▪ 응급의료비용 대불제도 인지도 ▪ 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도 ▪ 응급의료서비스 이용 시 불만사항

4. 조사결과 산출방식

구분	산출방식																																		
신뢰도	<ul style="list-style-type: none"> 5점 척도 응답을 100점 만점으로 환산 <table border="1"> <thead> <tr> <th>전혀 신뢰하지 않는다</th> <th>신뢰하지 않는다</th> <th>보통이다</th> <th>신뢰하고 있다</th> <th>매우 신뢰하고 있다</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①</td> <td>②</td> <td>③</td> <td>④</td> <td>⑤</td> </tr> <tr> <td>0점</td> <td>25.0점</td> <td>50.0점</td> <td>75.0점</td> <td>100.0점</td> </tr> </tbody> </table>	전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰하고 있다	매우 신뢰하고 있다	①	②	③	④	⑤	0점	25.0점	50.0점	75.0점	100.0점																			
전혀 신뢰하지 않는다	신뢰하지 않는다	보통이다	신뢰하고 있다	매우 신뢰하고 있다																															
①	②	③	④	⑤																															
0점	25.0점	50.0점	75.0점	100.0점																															
신뢰율	<ul style="list-style-type: none"> ④ 신뢰하고 있다(%) + ⑤ 매우 신뢰하고 있다(%) 																																		
만족도	<ul style="list-style-type: none"> 5점 척도 응답을 100점 만점으로 환산 <table border="1"> <thead> <tr> <th>전혀 만족하지 않는다</th> <th>만족하지 않는다</th> <th>보통이다</th> <th>만족한다</th> <th>매우 만족한다</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①</td> <td>②</td> <td>③</td> <td>④</td> <td>⑤</td> </tr> <tr> <td>0점</td> <td>25.0점</td> <td>50.0점</td> <td>75.0점</td> <td>100.0점</td> </tr> </tbody> </table>	전혀 만족하지 않는다	만족하지 않는다	보통이다	만족한다	매우 만족한다	①	②	③	④	⑤	0점	25.0점	50.0점	75.0점	100.0점																			
전혀 만족하지 않는다	만족하지 않는다	보통이다	만족한다	매우 만족한다																															
①	②	③	④	⑤																															
0점	25.0점	50.0점	75.0점	100.0점																															
만족률	<ul style="list-style-type: none"> ④ 만족한다(%) + ⑤ 매우 만족한다(%) 																																		
응급실 만족지수	<ul style="list-style-type: none"> 종합 만족지수 : (차원 만족도×0.7) + (전반적 만족도×0.3) 차원 만족도 : 각 항목별 중요도와 만족도 곱의 합산 $\sum(\text{항목 만족도} \times \text{항목별 중요도})$ 전반적 만족도 : 응급의료서비스 만족 수준에 대한 단일 문항을 통해 도출된 전반적 만족 수준 항목별 중요도 : 전반적 만족도에 대한 각 항목별 상관계수를 도출한 후, 그 합에 대한 각 항목별 비중 항목별 만족도 : 항목별 단일 문항을 통해 도출된 항목별 만족 수준 																																		
고객 순추천지수(NPS)	<ul style="list-style-type: none"> 고객 순추천지수(NPS, Net Promotor Score) 측정을 위해 이용한 응급의료서비스에 대하여 11점 척도로 추천의향에 대해 질문 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">매우 그렇지 않다</th> <th colspan="5"></th> <th>매우 그렇다</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td colspan="6">↑ 비추천 의향 (Detractors)</td> <td colspan="2">↑ 보통 (Passives)</td> <td colspan="3">↑ 추천 의향 (Promoters)</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 고객 순추천지수(NPS) = 추천 의향(9-10점) - 비추천 의향(0-6점) 	매우 그렇지 않다											매우 그렇다	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	↑ 비추천 의향 (Detractors)						↑ 보통 (Passives)		↑ 추천 의향 (Promoters)		
매우 그렇지 않다											매우 그렇다																								
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																									
↑ 비추천 의향 (Detractors)						↑ 보통 (Passives)		↑ 추천 의향 (Promoters)																											

5. 응답자 특성

[표 1] 응답자 특성

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %)

구분		사례수	비율	
전체		5,000	100.0	
성별	남성	2,501	50.0	
	여성	2,499	50.0	
연령	20대	836	16.7	
	30대	968	19.4	
	40대	1,104	22.0	
	50대	1,043	20.9	
	60대 이상	1,049	21.0	
	의료취약지 여부	의료 비취약지	4,643	92.9
	의료 취약지	357	7.1	
거주지역 ²⁾	서울	994	19.9	
	부산	351	7.0	
	대구	243	4.9	
	인천	274	5.5	
	광주	149	3.0	
	대전	154	3.1	
	울산	112	2.2	
	경기	1,152	23.0	
	강원	160	3.2	
	충북	158	3.2	
	충남	209	4.2	
	전북	187	3.7	
	전남	190	3.8	
	경북	277	5.5	
	경남	331	6.6	
제주	59	1.2		
거주규모 ³⁾	대도시	2,277	45.5	
	중소도시(시 지역)	2,457	49.1	
	읍면지역(군 지역)	266	5.4	
	농/임/어업/축산업	141	2.8	
직업	자영업	760	15.2	
	판매/기술/노무직	625	12.5	
	전문/사무/관리직	1,768	35.3	
	전업주부	990	19.8	
	학생	303	6.1	
	무직/기타	413	8.3	
	학력	중졸이하	640	12.8
		고졸	1,502	30.0
대졸(전문대 포함)		2,505	50.1	
대학원졸 이상		353	7.1	

2) 세종시는 충남/충북에 포함하여 분석했으며, 별도 분석은 표본수가 적어 별첨에서 기술함

3) 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

읍면도시 : 9개 도(강원, 경기, 충북, 충남, 경북, 경남, 전북, 전남, 제주)의 군/읍/면 단위

[표 1] 응답자 특성(계속)

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %)

구분		사례수	비율
전체		5,000	100.0
결혼여부	미혼	1,414	28.3
	기혼	3,421	68.4
	기타(사별/이혼/별거)	165	3.3
보유질환	고혈압	708	14.2
	당뇨병	321	6.4
	암	70	1.4
	기타	341	6.8
	해당 없음(완치상태 포함)	3,855	77.1
	월평균 소득	200만원 미만	750
	200-399만원	1,342	26.8
	400-599만원	1,237	24.7
	600만원 이상	883	17.7
	모름/무응답	788	15.8
가장 최근이용 구급차	119 구급차	422	8.4
	민간 응급환자이송업체 구급차	76	1.5
	병원 구급차	50	1.1
	비이용	4,452	89.0
구급차 이용자격	환자로 이용	197	3.9
	보호자로 이용	339	6.8
	둘 다(환자, 보호자) 이용	12	0.3
	비이용	4,452	89.0
응급실 이용자격	환자로 이용	553	11.1
	보호자로 이용	981	19.6
	둘 다(환자, 보호자) 이용	89	1.8
	비이용	3,377	67.5
응급의료기관 유형 ⁴⁾	권역응급의료센터	447	8.9
	지역응급의료센터	674	13.5
	지역응급의료기관	294	5.9
	응급의료기관 외 의료기관	64	1.3
	모름/무응답	144	2.9
	비이용	3,377	67.5
의료기관 유형 ⁵⁾	상급종합병원	529	10.6
	종합병원	849	17.0
	병원	97	1.9
	기타	4	0.1
	모름/무응답	144	2.9
	비이용	3,377	67.5

4) 권역응급의료센터, 전문응급의료센터, 지역응급의료센터, 지역응급의료기관, 응급의료기관 외 의료기관은 각각 응급의료에 관한 법률 제26조, 제29조, 제30조, 제31조, 제35조의 2에 의한 분류
전문응급의료센터는 권역응급의료센터 또는 지역응급의료센터에 포함하여 분류함

5) 병원, 종합병원, 상급종합병원은 각각 의료법 제3조의 2, 3, 4에 의한 분류



제 2 장

조사결과 요약

제1절. 결과 요약

제2절. 결론

제1절

결과 요약

1. 응급의료서비스 신뢰도
2. 심폐소생술
3. 구급차 서비스
4. 응급실 서비스
5. 응급의료제도

I. 결과 요약

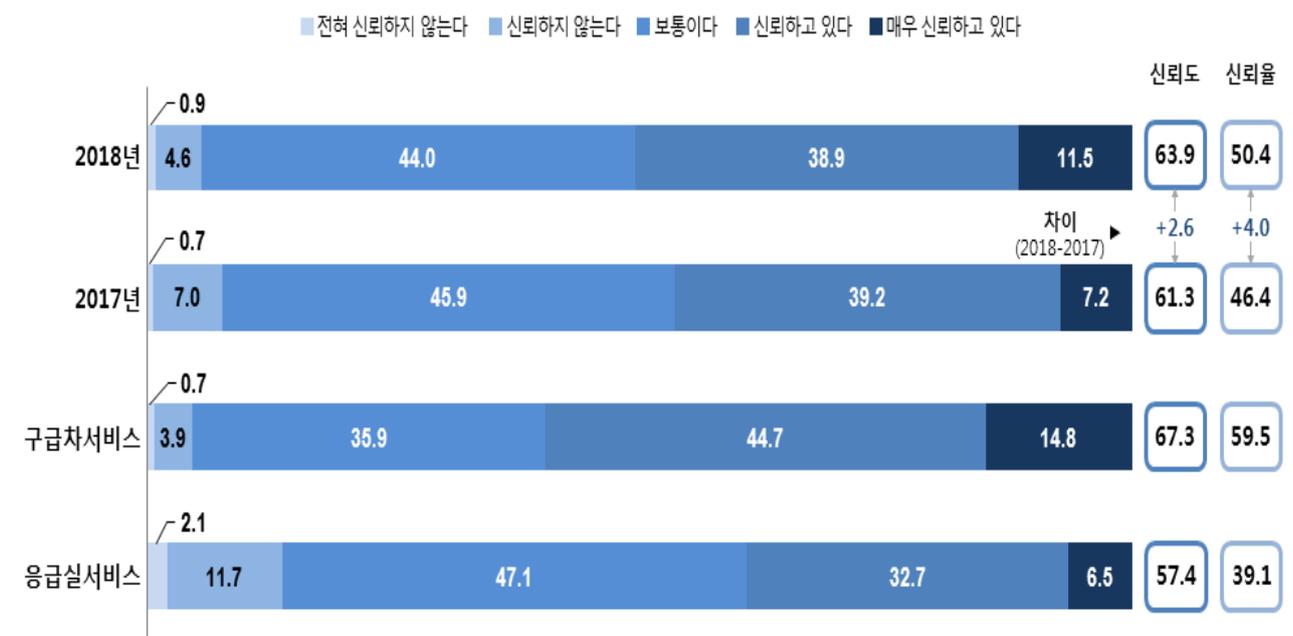
1. 응급의료서비스 신뢰도

■ 전체 응답자의 50.4%가 우리나라 전반적인 응급의료서비스에 대해 신뢰하는 것으로 나타났으며, 전년 대비 4.0%p 증가함

- 전반적 신뢰율 : 2018년 구급차, 응급실 등 응급의료서비스에 대해 50.4%는 '신뢰한다'고 응답하였으며, 2017년 46.4% 대비 4.0%p 증가함
- 구급차 서비스 신뢰율 : 구급차 서비스에 대해 '신뢰한다'고 응답한 비율은 59.5%이며, 2017년(54.2%) 대비 5.3%p 증가함
- 응급실 서비스 신뢰율 : 응급실 서비스에 대해 '신뢰한다'고 응답한 비율은 39.1%이며, 2017년(33.2%) 대비 5.9%p 증가함

[그림 1] 응급의료서비스 신뢰도

(사례수:전체(n=5,000), 단위:%, 점)



2. 심폐소생술

■ 심폐소생술에 대한 인지율은 63.7%이었으며, 인지자 중 심폐소생술 직접 시행 가능 비율은 78.0%, 시행가능자 중 시행 경험률은 11.1%로 나타남

- 전체 조사대상자 5,000명에 대한 조사결과 심폐소생술에 대해 '알고 있다'고 응답한 비율은 63.7%(3,184명)로 2017년(61.3%) 대비 2.4%p 증가함
- 심폐소생술 인지자 3,184명 가운데 78.0%는 심폐소생술 직접 시행이 가능하다고 응답했으며, 직접 시행이 가능하다고 응답한 2,485명 중 11.1%는 직접 시행한 경험이 있다고 응답함
- 심폐소생술 인지자 가운데 직접 시행이 불가능하다고 응답한 비율은 22.0%이며, 불가능 이유 중 '정확한 방법을 몰라서' 직접 시행할 수 없다고 응답한 비율이 50.1%로 가장 높게 나타남

■ 심폐소생술 교육 경험률은 69.3%이며, 평균 교육 횟수는 4.7회로 2017년 교육 경험률(60.5%)과 평균 교육 횟수(4.5회) 대비 모두 증가함

- 2018년 조사시점까지 심폐소생술 교육을 경험한 비율은 69.3%로 2017년(60.5%) 대비 8.8%p 증가했으며, 평균 교육 횟수는 0.2회 증가하였음
- 교육 경험자 중 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험률은 54.4%로 2017년(55.6%) 대비 1.2%p 감소했으며, 평균 교육 횟수는 2.1회로 전년과 비슷한 수준임
- 최근 2년 이내 의료 취약지 거주자의 심폐소생술 교육 경험률(61.8%)은 의료 비취약지 거주자(53.8%) 대비 8.0%p 높게 나타남
- 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험자들은 '직장'에서 교육받은 비율이 38.0%로 가장 높은 가운데, 남성의 51.3%는 '군/예비군/민방위'에서 교육받은 것으로 나타남

I. 결과 요약

3. 구급차 서비스

■ 2018년 구급차 서비스의 신뢰율은 59.5%로 2017년 대비 5.3%p 증가함

- 구급차 서비스에 대해 '신뢰한다'고 응답한 비율은 59.5%로 2017년 (54.2%) 대비 5.3%p 증가함
- 이용 구급차 서비스별 신뢰율은 '119구급차'가 71.6%로 가장 높았고, '민간 이송업체 구급차' 55.3%, '병원 구급차' 44.0% 순으로 나타남
- 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험률은 11.0%이며, 이용 구급차 서비스 종류별로는 '119구급차' 81.6%, '민간 이송업체 구급차' 18.2%, '병원구급차' 12.8%로 나타나 구급차 서비스 이용자의 대부분이 119구급차 서비스를 이용한 것으로 나타남
- 구급차 서비스 이용 시, '환자'로 이용한 비율은 35.9%, '보호자'로 이용한 비율은 61.9%, '둘 다' 이용한 비율은 2.2%임

■ 구급차 서비스 이용자 중 72.1%는 최근 이용한 구급차 서비스에 대해 만족하는 것으로 나타남

- 2018년 구급차 서비스의 만족률은 72.1%이며, 2017년(72.7%) 대비 0.6%p 감소함
- 이용 구급차 서비스별 만족률은 '119구급차' 80.8%, '민간 이송업체 구급차' 47.4%, '병원구급차' 36.0%로 119구급차 서비스의 만족률이 가장 높게 나타남

I. 결과 요약

■ 이용 구급차 서비스의 가장 큰 불만족 이유는 '구급차와 장비의 낙후'(24.4%)와 '적절한 병원으로 이송하지 않음'(22.2%) 이었음

- 구급차 서비스 이용자들의 불만사항으로 '구급차와 장비 낙후'가 24.4% (1순위 기준)로 가장 높았으며, 다음으로 '적절한 병원으로 이송하지 않음' (22.2%), '구급대원 응대태도 불친절'(17.8%) 등의 순으로 나타남
- 이용 구급차 서비스별 불만족 이유로 119구급차는 '적절한 병원으로 이송하지 않음'(31.6%), 민간 이송업체 구급차와 병원 구급차는 '구급차와 장비의 낙후'가 각각 31.6%, 57.1%로 가장 큰 불만사항인 것으로 나타남

■ 구급차 서비스 재이용 의향률은 87.6%이며, 고객 순추천지수(NPS)는 35.6%로 나타남

- 응급상황 발생시, 구급차 서비스 재이용 의향률은 87.6%로 2017년 (91.2%) 대비 3.6%p 감소함
- 구급차 서비스별로는 '119구급차'의 재이용 의향률이 94.5%로 가장 높았으며, '민간 이송업체 구급차' 서비스는 64.5%로 2017년(60.8%) 대비 3.7%p 증가함
- 최근 이용 구급차 서비스의 고객 순추천지수(NPS)는 35.6%이며, 2017년 (33.1%) 대비 2.5%p 증가함
- 구급차 서비스별로는 '119구급차'의 NPS가 53.6%로 가장 높았으며, '병원구급차'(-24.0%), '민간 이송업체 구급차'(-25.0%) 순으로 나타남

I. 결과 요약

4. 응급실 서비스

■ 2018년 응급실 서비스의 신뢰율은 39.1%로 전년 대비 5.9%p 증가하였음

- 응급실 서비스에 대해 '신뢰한다'고 응답한 비율은 39.1%로 2017년 (33.2%) 대비 5.9%p 증가함
- 응급의료기관 유형별 신뢰율은 '응급의료기관 외 의료기관'이 42.2%로 가장 높고, 이어 '권역응급의료센터' 41.6%, '지역응급의료센터' 38.0%, '지역응급의료기관' 37.1% 순으로 나타남
- 최근 1년 이내 응급실 방문 경험률은 32.5%로 2017년(29.1%) 대비 3.4%p 증가함
- 응급실 이용 자격은 '보호자' 60.4%, '환자' 34.1%, '둘 다' 이용한 경우가 5.5%이며, 평균 방문 횟수는 1.7회였음

■ 가장 최근 이용한 응급실의 응급의료기관 유형으로 '지역응급의료센터'가 41.5%로 가장 높게 나타남

- 최근 이용한 응급실의 응급의료기관 유형은 '지역응급의료센터'(41.5%)가 가장 높고, 이어 '권역응급의료센터'(27.5%), '지역응급의료기관'(18.1%) 등의 순으로 나타남
- 응급실 방문 형태는 '직접방문'이 88.2%로 높게 나타났으며, 응급실 방문 후 퇴실 형태로는 '귀가'가 68.5%, 다음이 '수술 또는 입원'(31.5%)이었음

I. 결과 요약

■ 응급실을 이용하는 주된 이유는 '주말 또는 휴일, 야간시간대 등 응급실 이외에는 이용할 수 있는 다른 의료기관이 없어서'가 51.8%로 가장 높게 나타남

- 응급의료기관 유형별 응급실 이용에 대한 조사 결과, 모든 응급의료기관 유형에서 '주말 또는 휴일, 야간에 이용할 수 있는 다른 의료기관이 없어서' 응급실을 이용한다고 응답한 비율이 가장 높게 나타남
- 특히 지역응급의료기관 이용자들의 경우 58.5%가 '주말 또는 휴일, 야간에 이용할 수 있는 다른 의료기관이 없어서' 응급실 서비스를 이용한다고 응답함
- 응급실 서비스를 이용하는 주된 이유가 '약국이나 집에서는 치료할 수 없는 응급상황이 발생해서' 라고 응답한 비율이 가장 높은 응급의료기관 종별은 지역응급의료센터 이용자들로 47.3%였음

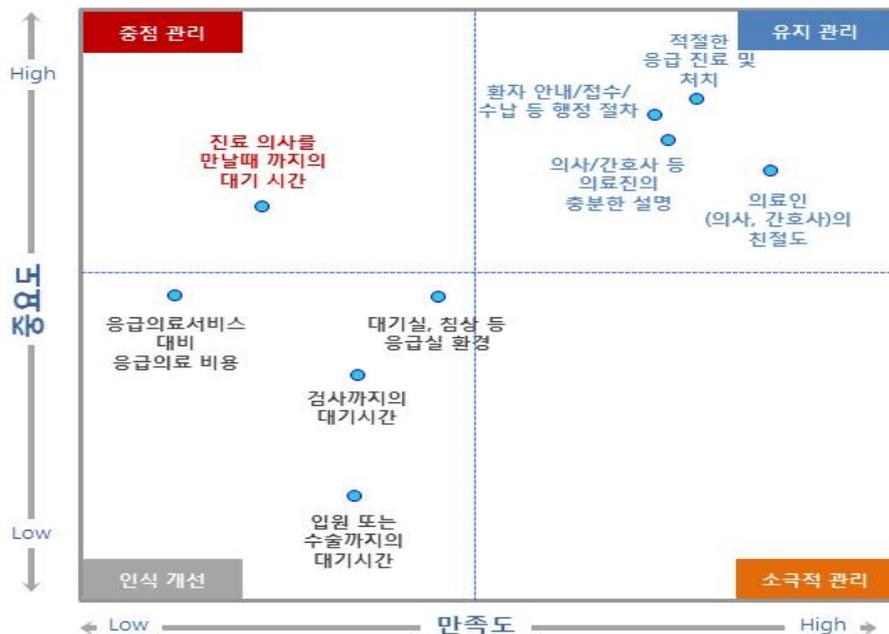
■ 최근 이용한 응급실 서비스에 대한 전반적 만족률은 44.7%로 2017년 대비 0.6%p 증가함

- 최근 이용한 응급실 서비스에 대해 전반적으로 '만족한다'는 응답은 44.7%로 2017년(44.1%) 대비 0.6%p 증가함
- 세부 항목별 응급실 서비스 만족률에서 '응급의료서비스 대비 응급의료 비용'에 대한 만족률과 '진료대기시간'에 대한 만족률이 각각 32.3%와 38.4%로 상대적으로 낮은 만족률을 보인 반면 '의료인의 친절도'와 '적절한 응급진료 및 처치'는 각각 54.8%와 53.7%로 상대적으로 높은 만족률을 보였음

1. 결과 요약

■ '진료 의사를 만날 때까지의 대기 시간'은 '중점관리' 분야로 나타남

- 응급실 서비스 세부 항목별 중요도-만족도 분석(IPA, Importance-Performance Analysis) 분석 결과, '진료의사를 만날 때까지의 대기시간'은 중요도는 높는데 비해 만족도가 낮아 중점관리가 필요한 개선분야로 나타남
- 세부 항목별로 볼 때 '행정절차', '의료진의 충분한 설명', '적절한 응급 진료 및 처치', '의료인의 친절도' 항목은 만족도와 중요도가 모두 높은 유지관리 분야로 나타난 반면, '입원 또는 수술까지의 대기시간', '검사까지의 대기 시간', '응급의료서비스 대비 응급의료 비용', '응급실 환경'은 만족도와 중요도가 모두 낮은 인식개선 분야로 나타남



I. 결과 요약

■ 응급실 서비스 재이용 의향률은 70.7%이며, 고객 순추천지수(NPS)는 -38.6%로 나타남

- 응급실 이용 상황 발생시, 최근 이용한 응급실 서비스의 재이용 의향률은 70.7%로 2017년(75.2%) 대비 4.5%p 감소함
- 응급의료기관 유형별로는 '권역응급의료센터'의 재이용 의향률이 76.1%로 가장 높았으며, 이어 '지역응급의료기관'(70.4%), '지역응급의료센터'(69.4%), '응급의료기관 외 의료기관'(68.8%) 순으로 나타남
- 응급의료기관 유형에서 '지역응급의료센터'의 재이용 의향률은 69.4%로 2017년(76.5%) 대비 감소폭(7.1%)이 가장 크게 나타남
- 최근 이용 응급실 서비스의 고객 순추천지수(NPS)는 -38.6%이며, 2017년(-33.2%) 대비 -5.4%p 감소함
- 응급의료기관 유형별로는 '지역응급의료기관'의 고객 순추천지수(NPS)가 -33.7%로 가장 높았으며, 이어 '응급의료기관 외 의료기관'(-35.9%), '권역응급의료센터'(-38.0%), '지역응급의료센터'(-39.0%) 순으로 나타남

I. 결과 요약

5. 응급의료제도

■ 응급의료기관 분류 제도, 응급의료상담제도의 인지율은 증가한 반면, 응급의료관리료 제도와 응급의료비용 대불제도의 인지율은 감소함

- 응급의료기관 분류 제도의 인지율은 26.4%로 2017년(25.4%) 대비 1.0%p 증가함
- 응급의료관리료 제도의 인지율은 29.0%로 2017년(30.4%) 대비 1.4%p 감소함
- 응급의료비용 대불제도의 인지율은 21.5%로 2017년(21.7%) 대비 0.2%p 감소함
- 119의료정보 안내 및 응급의료상담제도의 인지율은 49.1%로 2017년(44.7%) 대비 4.4%p 증가함
- 응급의료제도 가운데 하나의 응급의료제도를 인지하는 응답자는 다른 응급의료제도에 대한 인지율 또한 높은 경향을 보임

■ 응급의료서비스 이용과정에서 '진료 및 입원/수술까지의 대기시간'(1순위 기준)에 대한 불만사항이 25.9%로 가장 높은 것으로 나타남

- 응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항은 '진료 및 입원/수술까지의 대기시간'(25.9%)이며, 이어 '적절한 응급진료 어려움'(18.8%), '기타'(13.7%), '응급의료 관련 제도 및 정책의 홍보 부족'(10.7%) 등의 순으로 나타남

제2절



결론



II. 결론



응급의료서비스 신뢰율이 만족률로 이어지도록 시스템 투자

- 2018년 응급의료서비스 신뢰도 조사결과 구급차 서비스 신뢰율(67.3%)과 응급실 서비스 신뢰율(39.1%)은 2017년(구급차 서비스 신뢰율: 54.2%, 응급실 서비스 신뢰율: 33.2%) 대비 모두 증가하였으나, 만족도 조사결과의 경우 구급차 서비스 만족률은 전년 대비 소폭 감소한 반면 응급실 서비스 만족률은 소폭 상승하였음
- 구급차 서비스의 만족률은 72.1%로 높은 편이나, 최근 3년간 지속적인 감소 추이를 보이고 있는 가운데 구급차 서비스별로 119구급차를 제외한 유료 구급차(민간 이송업체 구급차, 병원구급차)의 만족률은 50% 미만의 상대적으로 낮은 수준임
- 만족률과 불만족 이유를 함께 분석했을 때, 유료 구급차 서비스는 '장비 낙후'의 문제가 24.4%(1순위 기준)로 가장 크게 나타나 '구급차 및 장비'에 대한 우선적인 개선이 필요하다고 판단됨
- 응급실 서비스의 경우, '응급실 과밀화' 및 '긴 대기시간'이 만족률에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보이며, 이를 해소하기 위해 비응급 환자를 적극적으로 제재할 수 있는 방안 마련과 함께 응급의료 서비스 담당 인력에 대한 투자가 필요함



응급의료서비스 이용자들의 인식 개선을 위한 적극적 홍보

- 119 구급차 이용 시, 이용자의 가장 큰 불만족 사유는 '적절한 병원으로 이송해 주지 않음'(31.6%)으로 나타났으나, 제공자 측면에서의 환자이송 지침(「119구급대원 현장응급처치 표준지침」)은 '가장 가까운 의료기관으로 이송함'을 원칙으로 하고 있어 제공자 측면의 이송지침에 대한 국민 홍보가 필요함

- 응급의료서비스 이용자가 거주지 또는 이송 상황과 상관없이 대형병원으로 가고자 하는 것은 대형병원 의료진에 대한 신뢰가 주요 이유인 것으로 나타남
- 따라서, 응급의료서비스 과정에서 '적절한 병원에 대한 의미'와 '응급실 의료진의 전문성'에 대해 적극적으로 홍보함으로써 이용자들의 불안감을 해소하고 특정 응급실의 과밀화를 방지하는 것이 우선적인 과제임



심폐소생술 교육 활성화를 위한 다양한 교육방법 방안 마련

- 심폐소생술에 대해 '알고 있다'고 응답한 비율은 63.7%로 심폐소생술 인지율은 지속적으로 증가하고 있으며, 심폐소생술 직접 시행 경험률은 11.1%이었음
- 심폐소생술 직접 시행이 불가능한 이유의 50.1%는 '정확한 방법을 몰라서'로 이를 해소하기 위해서는 심폐소생술 교육 시 실습과 이론에 대한 적절한 배분과 교육의 확대가 필요함
- 현재, 심폐소생술 교육에 대해 남성은 주로 '군대/예비군/민방위'(51.3%)에서 경험하고, 여성은 '직장'(39.7%)에서 받고 있는 것으로 조사되었으며, 최근 2년 이내 교육 횟수는 2.1회로 교육을 받은 응답자의 경우 연평균 1회 정도 교육을 받은 것으로 조사되었음
- 보다 실효성 있는 교육을 위해서는 직장에서의 반복교육 등 '정기적인 교육의 확대' 및 비 직장인들을 위한 교육확대 방안마련이 필요함



응급의료서비스 제공자의 마인드 및 태도개선을 통한 심리적 안정감 제공

- 응급의료서비스 이용자들이 응급상황에 느끼는 심리는 주로 '당황/불안', '긴급함'이고, 이러한 상황에서 이용자들이 기대하는 것은 '신속함', '전문성', '알기 쉬운 설명' 등으로 응급상황에서 구급대원 및 의료진의 응대태도는 응급의료서비스에 대한 신뢰도 및 만족도와 연관됨

- 구급차 서비스의 불만족 이유 중 '구급대원의 불친절한 응대태도'(17.8%)가 '출동시간 지연'(11.1%)보다 더 비율이 높아 응답자의 위급 상황에서 감성적 요소들이 만족, 불만족을 결정하는 중요한 역할을 하고 있는 것으로 판단됨
- 응급의료서비스 이용자들은 응급상황 발생 시 충분한 상담만으로도 응급상황에 대하여 안정감을 느끼며 만족 수준이 증가하는 것으로 나타나, 응급상황 발생 시, 응급환자에 대한 구급대원의 초기 응대관리가 필요함
- 응급실에서 많은 응급환자에 비하여 상대적으로 부족한 의료 인력으로 인한 '의료진의 무성의한 태도'와 '충분하지 않은 설명' 등은 이용자들에게 불안감과 함께 만족 수준을 낮추는 요인으로 작용함
- 의료인의 친절도에 대한 만족률은 54.8%로 응급실 세부 항목 가운데 가장 높은 만족률을 보이나, 최근 3년간 계속적으로 감소하는 추이를 보이고 있어 이에 대한 지속적인 관리가 필요함
- 향후 응급의료서비스 제공자의 응대태도 등과 같은 감성적인 요소에 대한 집중 강화를 통해 '응급의료서비스 이용자들에게 심리적 안정감을 제공'하여 만족 수준을 향상시킬 필요가 있음



제 3 장

조사결과 분석

제1절. 응급의료서비스

제2절. 심폐소생술

제3절. 구급차 서비스

제4절. 응급실 서비스

제5절. 응급의료제도

제1절



응급의료서비스

1. 전반적 신뢰도

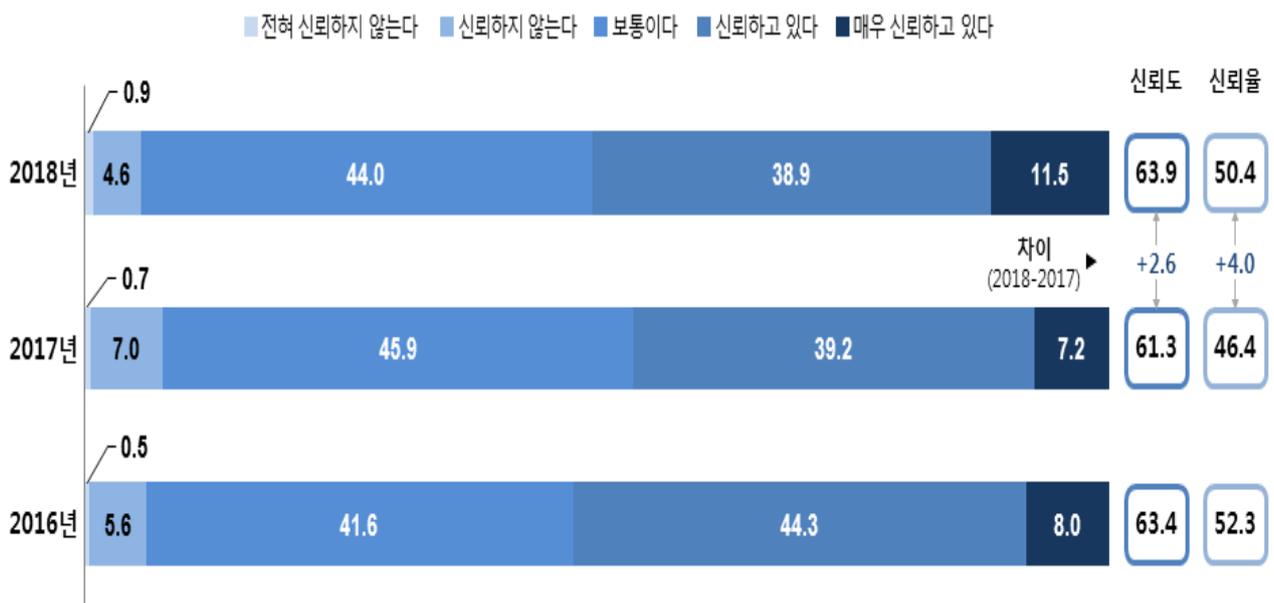
I. 응급의료서비스

1. 전반적 신뢰도

- ▶ 2018년 응급의료서비스에 대해 전반적으로 '신뢰한다'는 응답자는 전체 응답자 5,000명 가운데 50.4%로 전반적 신뢰율은 2017년(46.4%) 대비 4.0%p 증가함

[그림 2] 응급의료서비스에 대한 전반적 신뢰도

(사례수:전체(n=5,000), 단위:%, 점)



문

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

 응급의료서비스에 대한 전반적 신뢰도

▶ 응급의료서비스에 대한 전반적인 신뢰율은 남성이 53.1%로 높게 나타났으며, 연령별로는 60대 이상(60.6%), 지역별로는 대전(53.9%)의 신뢰율이 가장 높음

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 신뢰하지 않는다	② 신뢰하지 않는다	③ 보통이다	④ 신뢰하고 있다	⑤ 매우 신뢰하고 있다	종합		신뢰도 (100점)	
							(①+②) 신뢰안함	(④+⑤) 신뢰함		
전체	5,000	0.9	4.6	44.0	38.9	11.5	5.5	50.4	63.9	
성별	남성	2,501	1.2	4.9	40.7	39.3	13.8	6.2	53.1	64.9
	여성	2,499	0.6	4.2	47.4	38.5	9.2	4.9	47.7	62.9
연령대별	20대	836	0.7	3.3	44.0	40.7	11.2	4.1	51.9	64.6
	30대	968	1.0	4.2	51.0	34.4	9.3	5.3	43.7	61.7
	40대	1,104	1.0	5.5	48.4	35.7	9.4	6.5	45.1	61.8
	50대	1,043	0.9	5.0	43.2	38.2	12.8	5.8	50.9	64.2
	60대 이상	1,049	1.0	4.5	33.8	45.9	14.7	5.5	60.6	67.2
의료취약지 여부	의료 비취약지	4,643	0.9	4.5	44.1	39.0	11.5	5.4	50.4	63.9
	의료 취약지	357	1.4	5.0	43.1	38.4	12.0	6.4	50.4	63.7
거주 지역별	서울	994	0.6	4.5	41.6	40.1	13.1	5.1	53.2	65.1
	부산	351	1.4	2.8	45.0	39.0	11.7	4.3	50.7	64.2
	대구	243	1.2	5.8	43.6	39.5	9.9	7.0	49.4	62.8
	인천	274	1.1	5.1	43.1	40.5	10.2	6.2	50.7	63.4
	광주	149	0.0	3.4	49.0	36.2	11.4	3.4	47.7	63.9
	대전	154	0.0	1.3	44.8	41.6	12.3	1.3	53.9	66.2
	울산	112	1.8	6.3	42.9	40.2	8.9	8.0	49.1	62.1
	경기	1,152	0.6	4.8	45.7	38.7	10.2	5.4	48.9	63.3
	강원	160	2.5	5.0	39.4	41.3	11.9	7.5	53.1	63.8
	충북	158	1.3	7.0	42.4	38.6	10.8	8.2	49.4	62.7
	충남	209	1.0	2.9	48.3	37.8	10.0	3.8	47.8	63.3
	전북	187	1.6	6.4	39.6	36.4	16.0	8.0	52.4	64.7
	전남	190	1.1	5.3	45.3	37.4	11.1	6.3	48.4	63.0
	경북	277	1.4	4.0	43.0	39.7	11.9	5.4	51.6	64.2
	경남	331	1.2	4.5	45.6	36.0	12.7	5.7	48.6	63.6
제주	59	0.0	6.8	47.5	35.6	10.2	6.8	45.8	62.3	
거주 규모별	대도시	2,277	0.8	4.3	43.3	39.8	11.8	5.1	51.6	64.4
	중소도시	2,457	0.9	4.6	45.3	38.2	10.9	5.5	49.1	63.4
	읍면지역	266	1.9	7.1	38.3	38.7	13.9	9.0	52.6	63.9
직업별	농/임/어업/축산업	141	2.1	4.3	34.0	41.8	17.7	6.4	59.6	67.2
	자영업	760	1.2	6.1	45.8	36.8	10.1	7.2	47.0	62.2
	판매/기술/노무직	625	1.4	4.6	44.3	37.0	12.6	6.1	49.6	63.7
	전문/사무/관리직	1,768	0.7	4.3	45.3	37.5	12.2	5.0	49.7	64.0
	전업주부	990	0.5	4.7	44.1	40.7	9.9	5.3	50.6	63.7
	학생	303	0.3	3.6	42.6	46.9	6.6	4.0	53.5	63.9
	무직/기타	413	1.7	3.4	39.2	40.9	14.8	5.1	55.7	65.9
학력별	중졸이하	640	1.1	4.5	37.7	41.6	15.2	5.6	56.7	66.3
	고졸	1,502	1.1	4.7	43.4	40.7	10.1	5.8	50.8	63.5
	대졸(전문대 포함)	2,505	0.8	4.4	46.7	37.0	11.1	5.2	48.1	63.3
	대학원졸 이상	353	0.8	5.7	39.1	40.5	13.9	6.5	54.4	65.2
월소득별	200만원 미만	750	1.5	3.6	37.1	42.1	15.7	5.1	57.9	66.8
	200-399만원	1,342	0.5	5.0	44.9	39.1	10.5	5.5	49.6	63.5
	400-599만원	1,237	0.6	4.2	46.2	39.1	9.9	4.8	49.0	63.4
	600만원 이상	883	1.1	5.3	42.6	37.9	13.0	6.5	51.0	64.1
	모름/무응답	788	1.5	4.6	47.5	36.4	10.0	6.1	46.4	62.2

제2절

심폐소생술

1. 심폐소생술 인지도
2. 심폐소생술 직접 시행 가능 여부
3. 심폐소생술 직접 시행 불가능 이유
4. 심폐소생술 교육 경험
5. 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험
6. 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 기관

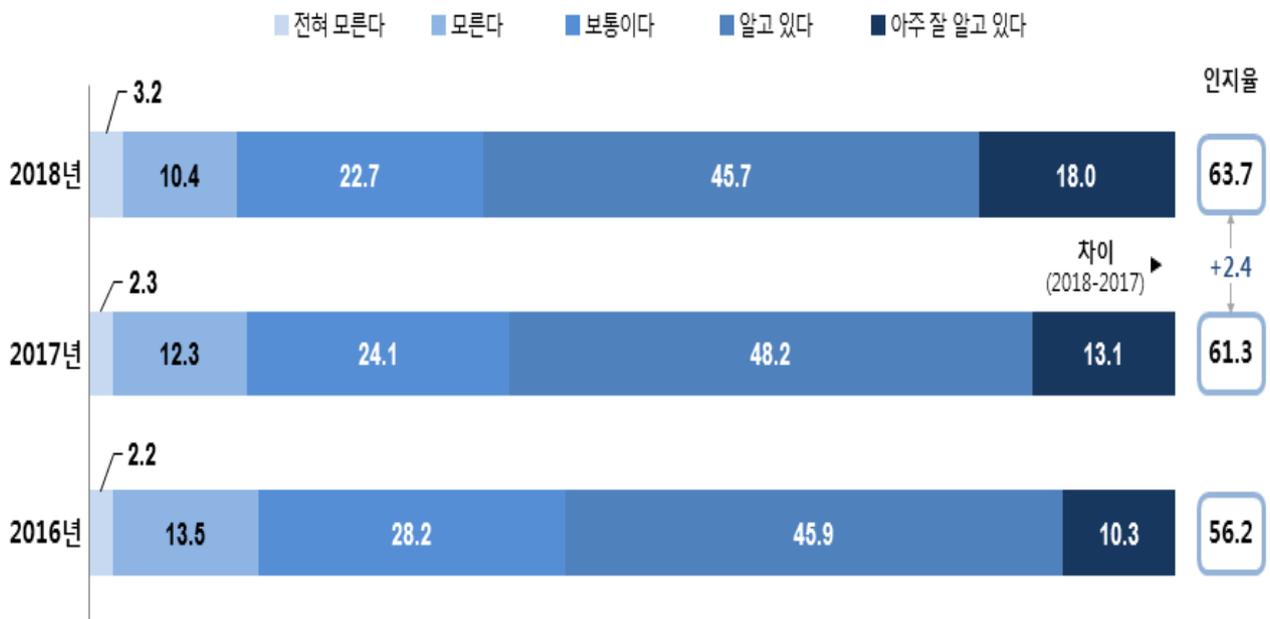
II. 심폐소생술

1. 심폐소생술 인지도

- ▶ 전체 응답자 5,000명 가운데 심폐소생술에 대해 '알고 있다'는 응답자는 63.7%로 나타났으며, 2017년(61.3%) 대비 2.4%p 증가함
- ▶ 최근 3년간 심폐소생술 인지율은 지속적인 증가 추이를 보임

[그림 3] 심폐소생술 인지도

(사례수:전체(n=5,000), 단위:%)



문 귀하께서는 심폐소생술에 대해 어느 정도 알고 계셨습니까?

 심폐소생술 인지도

▶ 응답자 특성별로 보면 남성의 심폐소생술에 대한 인지도가 69.9%로 상대적으로 높고, 연령대별로는 전반적으로 연령대가 높아질수록 심폐소생술에 대한 인지도가 낮아지는 경향을 보임

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 모른다	② 모른다	③ 보통이다	④ 알고 있다	⑤ 아주 잘 알고 있다	종합		인지도 (100점)	
							(①+②) 비인지	(④+⑤) 인지		
전체	5,000	3.2	10.4	22.7	45.7	18.0	13.6	63.7	66.2	
성별	남성	2,501	2.2	6.7	21.3	46.1	23.7	8.9	69.9	70.6
	여성	2,499	4.2	14.2	24.1	45.2	12.3	18.4	57.5	61.8
연령대별	20대	836	2.9	7.9	19.4	40.3	29.5	10.8	69.9	71.4
	30대	968	3.2	8.8	23.6	42.9	21.6	12.0	64.5	67.7
	40대	1,104	1.8	10.2	26.4	46.1	15.5	12.0	61.6	65.8
	50대	1,043	2.3	10.1	22.3	50.3	15.0	12.4	65.3	66.4
	60대 이상	1,049	5.9	14.5	21.0	47.4	11.2	20.4	58.6	60.9
의료취약지 여부	의료 비취약지	4,643	3.1	10.6	23.0	45.5	17.7	13.7	63.3	66.0
	의료 취약지	357	4.2	8.4	18.2	47.6	21.6	12.6	69.2	68.5
거주 지역별	서울	994	3.7	10.0	21.9	46.6	17.8	13.7	64.4	66.2
	부산	351	2.0	10.8	24.5	42.5	20.2	12.8	62.7	67.0
	대구	243	3.3	11.9	25.5	43.2	16.0	15.2	59.3	64.2
	인천	274	3.6	12.8	21.9	44.2	17.5	16.4	61.7	64.8
	광주	149	5.4	12.1	20.1	49.7	12.8	17.4	62.4	63.1
	대전	154	0.6	15.6	14.9	49.4	19.5	16.2	68.8	67.9
	울산	112	1.8	7.1	22.3	43.8	25.0	8.9	68.8	70.8
	경기	1,152	3.5	9.4	24.7	45.6	16.8	12.8	62.4	65.7
	강원	160	1.9	13.1	20.0	41.9	23.1	15.0	65.0	67.8
	충북	158	3.8	12.0	20.9	39.9	23.4	15.8	63.3	66.8
	충남	209	3.8	5.7	21.1	49.8	19.6	9.6	69.4	68.9
	전북	187	4.3	5.9	21.4	51.9	16.6	10.2	68.4	67.6
	전남	190	2.1	12.1	21.1	45.3	19.5	14.2	64.7	67.0
	경북	277	2.5	10.1	25.3	46.2	15.9	12.6	62.1	65.7
	경남	331	3.0	12.4	22.1	45.6	16.9	15.4	62.5	65.3
	제주	59	3.4	11.9	22.0	42.4	20.3	15.3	62.7	66.1
거주 규모별	대도시	2,277	3.2	11.0	22.1	45.5	18.1	14.2	63.6	66.1
	중소도시	2,457	3.1	9.8	23.4	45.7	17.8	13.0	63.6	66.3
	읍면지역	266	4.1	10.5	20.3	45.9	19.2	14.7	65.0	66.4
직업별	농/임/어업/축산업	141	8.5	14.9	24.1	44.7	7.8	23.4	52.5	57.1
	자영업	760	2.0	8.8	28.8	43.2	17.2	10.8	60.4	66.2
	판매/기술/노무직	625	2.6	8.6	22.9	49.1	16.8	11.2	65.9	67.2
	전문/사무/관리직	1,768	2.2	7.7	20.1	46.8	23.1	10.0	69.9	70.2
	전업주부	990	5.3	16.4	22.5	47.2	8.7	21.6	55.9	59.4
	학생	303	2.0	6.9	19.8	39.9	31.4	8.9	71.3	72.9
	무직/기타	413	5.1	14.3	24.0	41.2	15.5	19.4	56.7	61.9
학력별	중졸이하	640	7.8	19.7	20.3	44.8	7.3	27.5	52.2	56.1
	고졸	1,502	2.9	10.4	25.6	46.1	15.0	13.3	61.1	65.0
	대졸(전문대 포함)	2,505	2.5	8.4	22.4	45.8	20.9	10.9	66.7	68.6
	대학원졸 이상	353	1.4	7.9	16.7	44.5	29.5	9.3	73.9	73.2
결혼 여부별	미혼	1,414	2.9	8.9	20.2	42.6	25.5	11.8	20.2	68.0
	기혼	3,421	3.3	10.7	23.9	46.7	15.4	14.0	23.9	62.1
	기타(사별/이혼/별거)	165	4.8	17.6	18.2	51.5	7.9	22.4	18.2	59.4
월소득별	200만원 미만	750	6.1	18.5	21.6	42.7	11.1	24.7	53.7	58.5
	200-399만원	1,342	2.9	8.6	23.3	46.2	18.9	11.5	65.1	67.4
	400-599만원	1,237	2.1	8.8	23.2	47.8	18.1	10.9	65.9	67.7
	600만원 이상	883	1.9	6.7	21.5	46.2	23.7	8.6	69.9	70.8
	모름/무응답	788	4.2	12.4	23.1	43.7	16.6	16.6	60.3	64.0

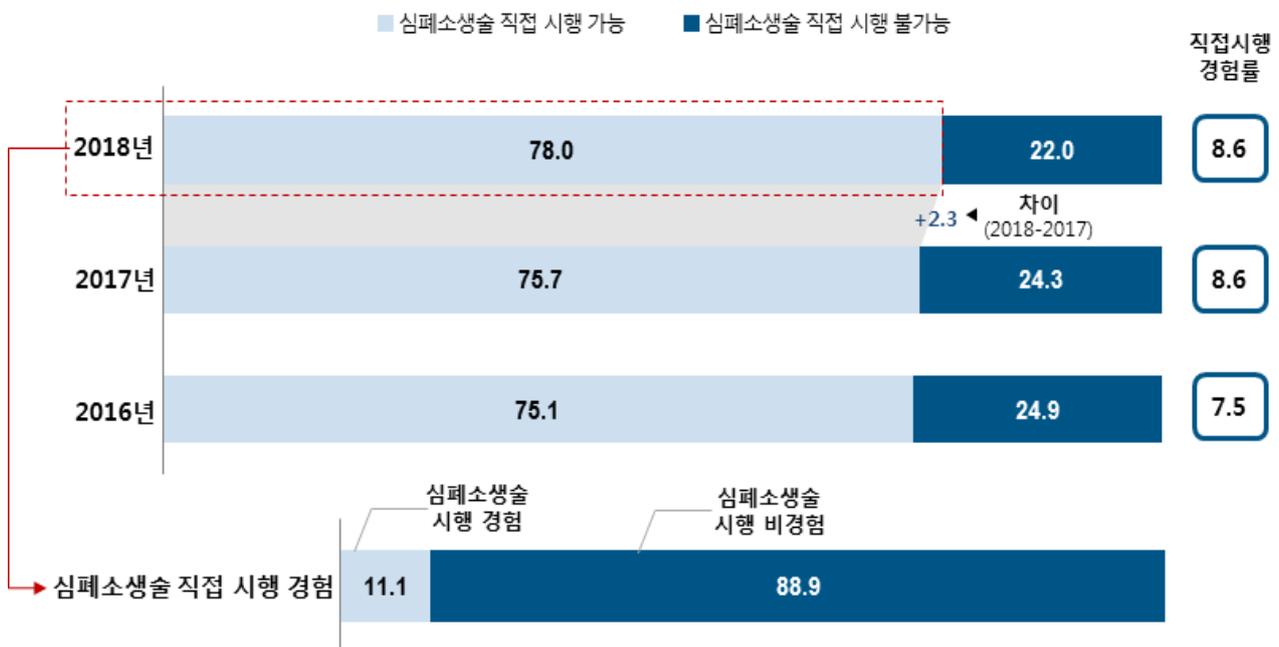
II. 심폐소생술

2. 심폐소생술 직접 시행 가능 여부

- ▶ 심폐소생술을 인지하고 있다고 응답한 3,184명에게 심폐소생술 직접 시행 가능 여부에 대해 조사한 결과, 심폐소생술 인지자의 78.0%는 심폐소생술을 직접 시행할 수 있다고 응답했으며 2017년(75.7%) 대비 2.3%p 증가한 것으로 나타남
- ▶ 심폐소생술 직접 시행이 가능하다고 응답한 2,485명 중 11.1%는 실제 환자에게 직접 심폐소생술을 시행한 경험이 있는 것으로 조사됨

[그림 4] 심폐소생술 직접 시행 가능 여부

(사례수:심폐소생술 인지자(n=3,184), 단위:%)



리모

귀하께서는 환자 발생 시 심폐소생술을 직접 할 수 있습니까?

(직접 시행 가능자) 귀하께서는 실제 환자에게 심폐소생술을 시행한 경험이 있습니까?

 심폐소생술 직접 시행 가능

- ▶ 남성의 심폐소생술 직접 시행 가능 비율(87.5%)과 직접 시행 경험률(11.8%)은 여성의 직접 시행 가능률(66.6%) 및 직접 시행 경험률(9.8%)과 비교하여 높게 나타남
- ▶ 거주규모별로는 읍면지역의 심폐소생술 직접 시행 가능 비율(79.8%)과 직접 시행 경험 비율(17.4%) 모두 높게 조사됨

(사례수:심폐소생술 인지자(n=3,184), 심폐소생술 직접 시행 가능자(n=2,485) 단위:명, %)

구분	심폐소생술 직접 시행 여부			심폐소생술 직접 시행 경험				
	사례수	직접시행 가능	직접시행 불가능	사례수	직접시행 경험	직접시행 비경험		
전체	3,184	78.0	22.0	2,485	11.1	88.9		
성별	남성	1,747	87.5	12.5	1,528	11.8	88.2	
	여성	1,437	66.6	33.4	957	9.8	90.2	
연령대별	20대	584	87.0	13.0	508	10.8	89.2	
	30대	624	78.8	21.2	492	13.2	86.8	
	40대	680	75.6	24.4	514	9.7	90.3	
	50대	681	80.8	19.2	550	10.4	89.6	
	60대 이상	615	68.5	31.5	421	11.4	88.6	
의료취약지 여부	의료 비취약지	2,937	78.0	22.0	2,291	10.4	89.6	
	의료 취약지	247	78.5	21.5	194	18.6	81.4	
	서울	640	80.2	19.8	513	9.7	90.3	
거주 지역별	부산	220	72.3	27.7	159	10.7	89.3	
	대구	144	77.1	22.9	111	14.4	85.6	
	인천	169	75.7	24.3	128	21.1	78.9	
	광주	93	67.7	32.3	63	7.9	92.1	
	대전	106	76.4	23.6	81	9.9	90.1	
	울산	77	84.4	15.6	65	12.3	87.7	
	경기	719	78.2	21.8	562	8.7	91.3	
	강원	104	83.7	16.3	87	21.8	78.2	
	충북	100	83.0	17.0	83	12.0	88.0	
	충남	145	73.8	26.2	107	9.3	90.7	
	전북	128	82.8	17.2	106	10.4	89.6	
	전남	123	80.5	19.5	99	13.1	86.9	
	경북	172	73.8	26.2	127	8.7	91.3	
	경남	207	77.8	22.2	161	8.7	91.3	
	제주	37	89.2	10.8	33	21.2	78.8	
	거주 규모별	대도시	1,449	77.3	22.7	1,120	11.7	88.3
		중소도시	1,562	78.6	21.4	1,227	9.8	90.2
읍면지역		173	79.8	20.2	138	17.4	82.6	
농/임/어업/축산업		74	77.0	23.0	57	14.0	86.0	
직업별	자영업	459	82.1	17.9	377	15.1	84.9	
	판매/기술/노무직	412	82.3	17.7	339	8.8	91.2	
	전문/사무/관리직	1,236	82.3	17.7	1,017	12.4	87.6	
	전업주부	553	60.8	39.2	336	7.1	92.9	
	학생	216	87.5	12.5	189	5.8	94.2	
	무직/기타	234	72.6	27.4	170	11.2	88.8	
	중졸이하	334	65.6	34.4	219	9.6	90.4	
학력별	고졸	918	77.2	22.8	709	9.2	90.8	
	대졸(전문대 포함)	1,671	80.1	19.9	1,338	11.6	88.4	
	대학원졸 이상	261	83.9	16.1	219	15.5	84.5	
결혼 여부별	미혼	962	83.1	16.9	799	10.9	89.1	
	기혼	2,124	76.2	23.8	1,618	11.1	88.9	
	기타(사별/이혼/별거)	98	69.4	30.6	68	11.8	88.2	
월소득별	200만원 미만	403	69.2	30.8	279	10.0	90.0	
	200-399만원	874	79.6	20.4	696	11.9	88.1	
	400-599만원	815	82.2	17.8	670	10.7	89.3	
	600만원 이상	617	80.1	19.9	494	10.9	89.1	
	모름/무응답	475	72.8	27.2	346	11.0	89.0	

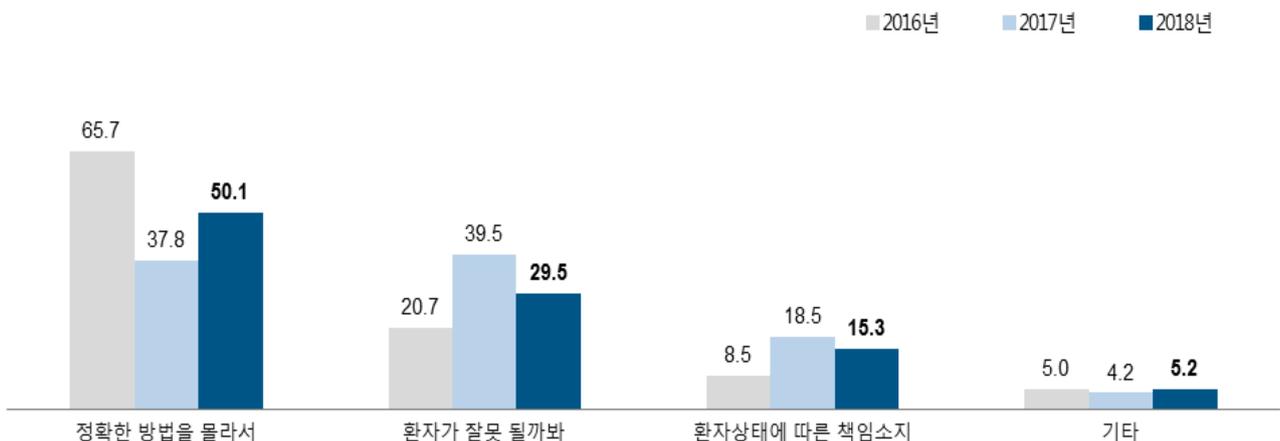
II. 심폐소생술

3. 심폐소생술 직접 시행 불가능 이유

- ▶ 심폐소생술에 대해 알고 있으나, 직접 시행이 불가능하다고 응답한 22.0%(699명)에 대하여 심폐소생술의 직접 시행이 불가능한 이유를 질문한 결과 '정확한 방법을 몰라서'라고 응답한 비율이 50.1%로 가장 높은 비율로 나타났으며, 이어 '환자가 잘못 될까봐' 29.5%, '환자상태에 따른 책임 소지' 15.3% 등의 순으로 나타남
- ▶ 직접 시행 불가능 이유로 응답 비율이 가장 높게 나타난 '정확한 방법을 몰라서' (50.1%)는 2017년(37.8%) 대비 12.3%p 증가한 반면, '환자가 잘못 될까봐'(29.5%)는 2017년(39.5%) 대비 10.0%p 감소함

[그림 5] 심폐소생술 직접 시행 불가능 이유

(사례수:심폐소생술 직접 시행 불가 응답자(n=699), 단위:%)



문

귀하께서 심폐소생술을 직접 하지 못한다고 응답한 이유가 무엇입니까?

 심폐소생술 직접 시행 불가능 이유

▶ 심폐소생술 직접 시행이 불가능한 이유로 전반적으로 '정확한 방법을 몰라서' 불가능하다고 응답한 비율이 가장 높았으며, 남성은 '환자상태에 따른 책임소지'(30.1%), 여성은 '환자가 잘못 될까봐'(30.8%) 심폐소생술 직접 시행이 불가능하다고 응답한 비율이 각각 두 번째로 높게 나타남

(사례수:심폐소생술 직접 시행 불가 응답자(n=699), 단위:명, %)

구분		사례수	정확한 방법을 몰라서	환자가 잘못 될까봐	환자상태에 따른 책임소지	기타
전체		699	50.1	29.5	15.3	5.2
성별	남성	219	37.4	26.5	30.1	5.9
	여성	480	55.8	30.8	8.5	4.8
연령대별	20대	76	36.8	44.7	17.1	1.3
	30대	132	32.6	36.4	28.0	3.0
	40대	166	51.2	28.9	16.9	3.0
	50대	131	56.5	28.2	9.2	6.1
	60대 이상	194	61.9	20.1	8.8	9.3
의료취약지 여부	의료 비취약지	646	49.5	30.0	15.5	5.0
	의료 취약지	53	56.6	22.6	13.2	7.5
거주 지역별	서울	127	50.4	24.4	18.9	6.3
	부산	61	55.7	23.0	14.8	6.6
	대구	33	45.5	36.4	15.2	3.0
	인천	41	58.5	17.1	17.1	7.3
	광주	30	60.0	33.3	6.7	0.0
	대전	25	36.0	32.0	24.0	8.0
	울산	12	33.3	33.3	25.0	8.3
	경기	157	49.7	34.4	11.5	4.5
	강원	17	58.8	29.4	11.8	0.0
	충북	17	47.1	29.4	11.8	11.8
	충남	38	55.3	23.7	21.1	0.0
	전북	22	36.4	31.8	27.3	4.5
	전남	24	45.8	33.3	12.5	8.3
	경북	45	53.3	33.3	6.7	6.7
	경남	46	47.8	32.6	15.2	4.3
	제주	4	0.0	50.0	50.0	0.0
거주 규모별	대도시	329	51.1	26.1	17.0	5.8
	중소도시	335	47.8	33.7	14.3	4.2
	읍면지역	35	62.9	20.0	8.6	8.6
직업별	농/임/어업/축산업	17	52.9	23.5	11.8	11.8
	자영업	82	47.6	25.6	20.7	6.1
	판매/기술/노무직	73	31.5	41.1	20.5	6.8
	전문/사무/관리직	219	47.9	31.1	19.2	1.8
	전업주부	217	61.8	25.8	6.0	6.5
	학생	27	33.3	48.1	18.5	0.0
	무직/기타	64	48.4	21.9	20.3	9.4
학력별	중졸이하	115	62.6	22.6	5.2	9.6
	고졸	209	48.8	28.2	16.3	6.7
	대졸(전문대 포함)	333	46.2	33.0	18.0	2.7
결혼 여부별	대학원졸 이상	42	52.4	26.2	16.7	4.8
	미혼	163	38.7	37.4	20.9	3.1
	기혼	506	54.0	27.1	13.8	5.1
월소득별	기타(사별/이혼/별거)	30	46.7	26.7	10.0	16.7
	200만원 미만	124	55.6	26.6	7.3	10.5
	200-399만원	178	48.9	28.1	17.4	5.6
	400-599만원	145	52.4	29.0	16.6	2.1
	600만원 이상	123	51.2	29.3	17.9	1.6
모름/무응답	129	42.6	34.9	16.3	6.2	

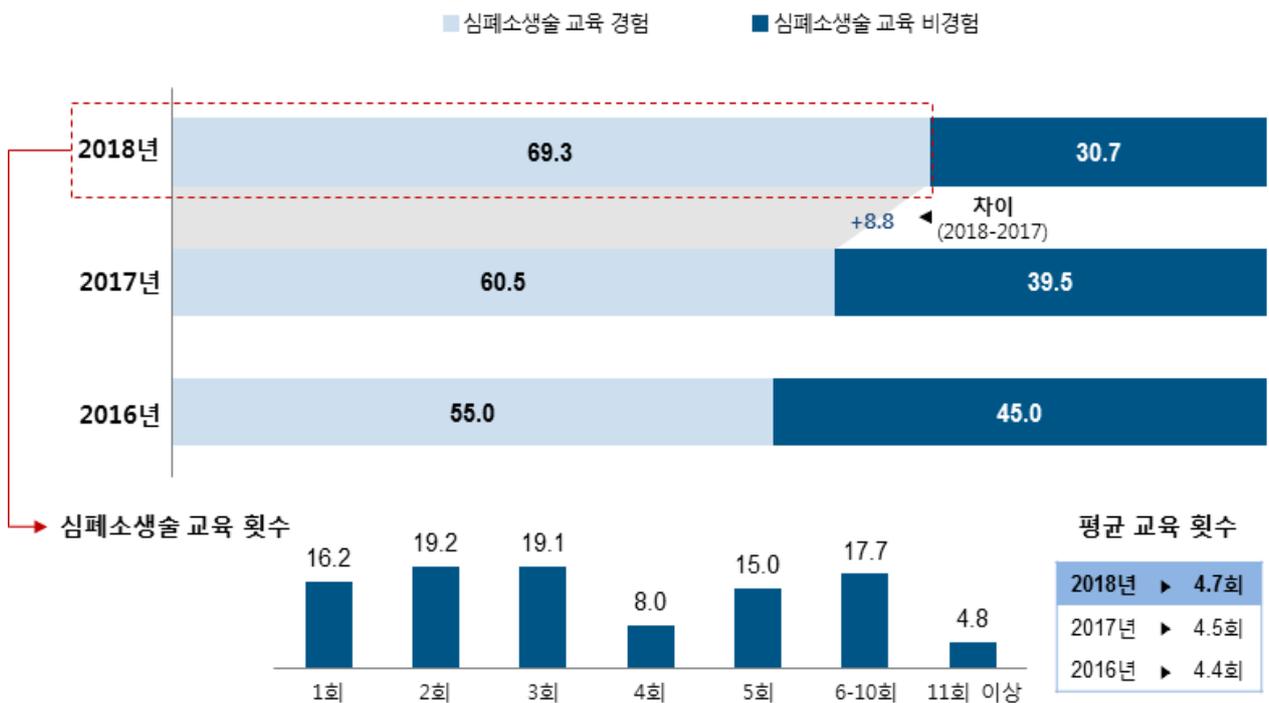
II. 심폐소생술

4. 심폐소생술 교육 경험

- ▶ 전체 응답자 5,000명 가운데 심폐소생술 교육을 받은 경험이 있다고 응답한 비율은 69.3%로 2017년(60.5%) 대비 8.8%p 증가함
- ▶ 2018년 심폐소생술 교육 경험자 3,466명을 대상으로 2018년 조사시점까지 심폐소생술 교육 횟수를 조사한 결과, 심폐소생술 평균 교육 횟수는 평균 4.7회이며 4회 이상 교육을 받은 비율은 45.5%로 나타남
- ▶ 최근 3년간 심폐소생술 교육 경험 비율과 평균 교육 횟수는 지속적인 증가 추이를 보임

[그림 6] 심폐소생술 교육 경험 및 교육 횟수

(사례수:전체(n=5,000), 단위:%, 회)



단문

귀하께서는 오늘 이전에 심폐소생술과 관련한 교육을 한 번이라도 받은 적이 있습니까?
(교육 경험자) 지금까지 모두 몇 번이나 심폐소생술 교육을 받으셨습니까?

 심폐소생술 교육 경험

- ▶ 응답자 특성별로 남성(80.0%), 20대(89.4%)에서 심폐소생술 교육 경험이 가장 많았고, 평균 교육 횟수는 남성(5.7회), 30대(5.3회)가 높음
- ▶ 의료취약 여부별 교육 경험률은 의료 비취약지가 69.5%로 높으나, 평균 교육 횟수는 의료 취약지가 5.3회로 많음

(사례수:전체(n=5,000), 심폐소생술 교육 경험자(n=3,466) 단위:명, %, 회)

구분	교육 경험 여부			교육 횟수									
	사례수	교육 경험률	교육 비경험률	사례수	1회	2회	3회	4회	5회	6-10회	11회 이상	평균(회) ⁶⁾	
전체	5,000	69.3	30.7	3,466	16.2	19.2	19.1	8.0	15.0	17.7	4.8	4.7	
성별	남성	2,501	80.0	20.0	2,002	8.2	14.7	17.9	8.6	19.0	24.3	7.1	5.7
	여성	2,499	58.6	41.4	1,464	27.0	25.3	20.8	7.2	9.4	8.7	1.5	3.3
연령대별	20대	836	89.4	10.6	747	11.8	16.1	18.2	10.2	17.7	21.2	5.0	5.1
	30대	968	82.1	17.9	795	13.0	16.1	18.2	6.9	17.1	22.8	5.9	5.3
	40대	1,104	74.2	25.8	819	16.6	22.0	18.9	8.4	14.8	14.9	4.4	4.4
	50대	1,043	66.6	33.4	695	18.0	21.4	23.2	7.5	11.9	14.0	4.0	4.2
	60대 이상	1,049	39.1	60.9	410	26.6	21.7	16.1	6.1	11.5	13.9	4.1	4.0
의료취약지 여부	의료 비취약지	4,643	69.5	30.5	3,225	16.3	19.6	19.2	8.1	14.7	17.6	4.6	4.6
	의료 취약지	357	67.5	32.5	241	14.9	13.7	18.3	7.1	19.1	20.3	6.6	5.3
거주 지역별	서울	994	68.3	31.7	679	18.1	19.1	17.5	8.2	14.0	19.0	4.0	4.6
	부산	351	68.1	31.9	239	15.5	22.6	17.6	8.8	13.4	16.3	5.9	4.8
	대구	243	67.5	32.5	164	21.3	18.9	17.7	4.3	17.1	17.7	3.0	4.3
	인천	274	68.6	31.4	188	15.4	17.6	20.2	6.9	15.4	19.7	4.8	4.6
	광주	149	71.1	28.9	106	10.4	27.4	18.9	8.5	18.9	11.3	4.7	4.4
	대전	154	74.0	26.0	114	13.2	20.2	22.8	6.1	13.2	15.8	8.8	5.5
	울산	112	77.7	22.3	87	11.5	20.7	23.0	6.9	14.9	18.4	4.6	4.6
	경기	1,152	70.7	29.3	814	15.4	18.6	19.9	8.7	15.4	17.8	4.3	4.6
	강원	160	66.9	33.1	107	12.1	19.6	24.3	6.5	15.0	14.0	8.4	5.2
	충북	158	62.7	37.3	99	21.2	16.2	14.1	5.1	17.2	21.2	5.1	4.6
	충남	209	75.1	24.9	157	15.9	17.2	15.3	6.4	20.4	19.1	5.7	5.0
	전북	187	72.7	27.3	136	18.4	19.9	19.1	11.0	11.0	16.2	4.4	4.5
	전남	190	64.2	35.8	122	14.8	17.2	17.2	12.3	13.9	18.0	6.6	5.1
	경북	277	67.1	32.9	186	15.6	19.4	18.8	7.5	16.7	20.4	1.6	4.4
	경남	331	66.8	33.2	221	16.7	15.8	23.5	9.0	12.7	16.3	5.9	4.6
	제주	59	79.7	20.3	47	17.0	29.8	19.1	2.1	12.8	12.8	6.4	4.4
	거주 규모별	대도시	2,277	69.3	30.7	1,577	16.5	20.2	18.6	7.5	14.7	17.8	4.7
중소도시		2,457	70.0	30.0	1,721	16.0	18.6	20.1	8.4	15.0	17.4	4.5	4.6
읍면지역		266	63.2	36.8	168	14.9	16.7	13.7	8.3	16.7	21.4	8.3	5.5
직업별	농/임/어업/축산업	141	46.8	53.2	66	18.2	19.7	16.7	3.0	19.7	16.7	6.1	4.7
	자영업	760	71.6	28.4	544	13.6	18.6	18.2	6.8	15.4	21.7	5.7	5.1
	판매/기술/노무직	625	77.6	22.4	485	12.8	15.1	17.9	9.3	18.4	19.0	7.6	5.5
	전문/사무/관리직	1,768	82.7	17.3	1,462	13.4	19.0	19.2	8.3	15.9	19.4	4.9	4.8
	전업주부	990	41.7	58.3	413	34.4	26.6	21.3	4.8	5.6	6.3	1.0	2.8
	학생	303	94.4	5.6	286	11.5	17.5	21.3	11.9	19.2	15.4	3.1	4.5
	무직/기타	413	50.8	49.2	210	20.0	19.5	17.6	8.6	11.0	19.5	3.8	4.4
학력별	중졸이하	640	31.6	68.4	202	28.7	24.3	16.3	4.5	11.9	10.9	3.5	3.6
	고졸	1,502	66.9	33.1	1,005	16.8	20.3	20.5	9.1	13.9	14.6	4.8	4.5
	대졸(전문대 포함)	2,505	78.8	21.2	1,973	15.2	18.6	18.3	7.7	15.3	20.0	5.0	4.9
결혼 여부별	대학원졸 이상	353	81.0	19.0	286	12.2	16.1	22.0	8.7	18.9	18.2	3.8	4.7
	미혼	1,414	83.9	16.1	1,187	11.7	15.2	18.0	9.7	18.9	21.4	5.1	5.2
	기혼	3,421	65.1	34.9	2,226	18.2	21.3	19.8	7.2	12.9	15.9	4.7	4.4
월소득별	기타(사별/이혼/별거)	165	32.1	67.9	53	32.1	20.8	17.0	3.8	13.2	11.3	1.9	3.5
	200만원 미만	750	40.3	59.7	302	25.5	20.5	18.9	6.3	12.6	12.3	4.0	3.8
	200-399만원	1,342	72.3	27.7	970	15.3	19.4	17.8	7.2	15.2	20.1	5.1	4.9
	400-599만원	1,237	78.2	21.8	967	14.8	20.0	19.2	9.1	14.4	17.7	4.9	4.7
	600만원 이상	883	79.3	20.7	700	16.3	16.9	19.1	7.1	17.1	19.0	4.4	4.8
모름/무응답	788	66.9	33.1	527	15.0	19.9	21.4	9.5	14.2	15.0	4.9	4.5	

6) 방문기록 40회 이상은 평균계산에서 제외하였으나, 심폐소생술 교육 횟수 구간 11회 이상 응답자로 포함하였음

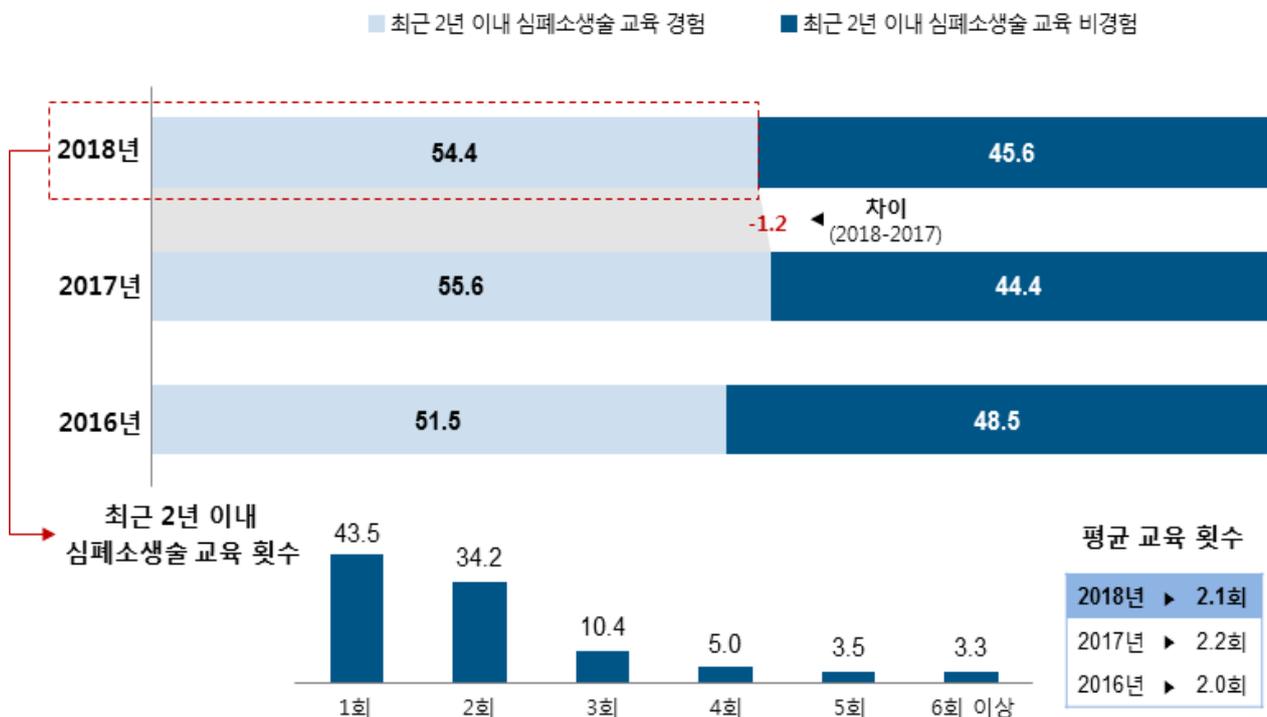
II. 심폐소생술

5. 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험

- ▶ 심폐소생술 교육을 받은 경험자 3,466명 중 54.4%는 최근 2년 이내 심폐소생술 교육을 받은 것으로 조사되었으며, 2017년(55.6%) 대비 1.2%p 감소함
- ▶ 최근 2년 이내 심폐소생술 교육을 받은 1,844명의 교육 횟수 비율을 보면 1회 교육을 받은 비율이 43.5%로 가장 높고, 교육 횟수가 증가할수록 비율이 낮음
- ▶ 최근 2년 이내 심폐소생술 교육을 받았다고 응답한 사람들의 평균 교육 횟수는 2.1회로 2017년과 비슷한 수준임

[그림 7] 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험 및 교육 횟수

(사례수:심폐소생술 교육 경험자(n=3,466), 단위:%,회)



문

(교육 경험자) 최근 2년 이내에 모두 몇 번이나 심폐소생술 교육을 받으셨습니까?

 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험

- ▶ 남성(57.5%), 20대(66.8%)에서 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험률이 높고, 평균 교육 횟수가 각각 2.2회, 2.4회로 많은 것으로 조사됨
- ▶ 의료취약지의 교육 경험률은 61.8%, 평균 교육 횟수는 2.5회로 의료 비취약지 (경험률: 53.8%, 평균 교육 횟수: 2.0회)와 비교하여 높음

(사례수:심폐소생술 교육 경험자(n=3,466), 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험자(n=1,844) 단위:명, %, 회)

구분	교육 경험 여부			교육 횟수								
	사례수	교육 경험	교육 비경험	사례수	1회	2회	3회	4회	5회	6회 이상	평균(회) ⁷⁾	
전체	3,466	54.4	45.6	1,884	43.5	34.2	10.4	5.0	3.5	3.3	2.1	
성별	남성	2,002	57.5	42.5	1,151	37.6	37.1	10.9	6.2	4.2	4.0	2.2
	여성	1,464	50.1	49.9	733	52.8	29.6	9.5	3.3	2.5	2.3	1.8
연령대별	20대	747	66.8	33.2	499	35.1	31.9	14.8	6.6	6.0	5.6	2.4
	30대	795	61.8	38.2	491	43.0	39.9	8.1	4.9	2.0	2.0	1.9
	40대	819	46.0	54.0	377	48.8	34.7	6.1	4.2	4.2	1.9	1.9
	50대	695	49.4	50.6	343	47.8	32.4	12.0	2.9	1.2	3.8	2.0
	60대 이상	410	42.4	57.6	174	49.4	27.0	10.3	6.9	3.4	2.9	2.0
의료취약지 여부	의료 비취약지	3,225	53.8	46.2	1,735	44.4	34.1	10.5	4.7	3.3	2.9	2.0
	의료 취약지	241	61.8	38.2	149	32.9	35.6	9.4	8.7	5.4	8.1	2.5
거주 지역별	서울	679	52.6	47.4	357	45.4	34.7	10.4	3.1	2.8	3.6	2.1
	부산	239	53.6	46.4	128	52.3	32.0	8.6	3.9	0.0	3.1	1.8
	대구	164	53.0	47.0	87	42.5	33.3	10.3	5.7	5.7	2.3	2.0
	인천	188	47.9	52.1	90	43.3	32.2	14.4	3.3	4.4	2.2	2.0
	광주	106	47.2	52.8	50	50.0	28.0	10.0	4.0	6.0	2.0	2.0
	대전	114	60.5	39.5	69	40.6	30.4	13.0	7.2	2.9	5.8	2.2
	울산	87	60.9	39.1	53	49.1	35.8	7.5	5.7	0.0	1.9	1.7
	경기	814	53.1	46.9	432	41.9	38.2	9.7	5.1	3.5	1.6	2.0
	강원	107	58.9	41.1	63	39.7	23.8	6.3	17.5	4.8	7.9	2.7
	충북	99	56.6	43.4	56	37.5	35.7	12.5	5.4	5.4	3.6	2.1
	충남	157	58.6	41.4	92	38.0	37.0	10.9	5.4	5.4	3.3	2.2
	전북	136	55.1	44.9	75	44.0	29.3	8.0	8.0	5.3	5.3	2.2
	전남	122	51.6	48.4	63	34.9	36.5	7.9	9.5	7.9	3.2	2.3
	거주 규모별	경북	186	59.7	40.3	111	41.4	32.4	11.7	4.5	2.7	7.2
경남		221	59.3	40.7	131	46.6	32.8	13.7	1.5	2.3	3.1	1.9
제주		47	57.4	42.6	27	44.4	33.3	11.1	3.7	3.7	3.7	2.1
대도시		1,577	52.9	47.1	834	46.0	33.2	10.6	4.1	2.9	3.2	2.0
중소도시		1,721	55.3	44.7	951	42.2	35.4	10.2	5.4	3.7	3.2	2.1
읍면지역		168	58.9	41.1	99	35.4	30.3	11.1	10.1	7.1	6.1	2.5
농/임/어업/축산업		66	45.5	54.5	30	36.7	26.7	13.3	13.3	0.0	10.0	2.4
직업별	자영업	544	41.2	58.8	224	42.4	34.4	9.8	4.5	5.4	3.6	2.2
	판매/기술/노무직	485	53.2	46.8	258	39.9	34.1	13.2	6.6	1.9	4.3	2.1
	전문/사무/관리직	1,462	63.3	36.7	926	41.4	38.2	9.2	5.3	3.1	2.8	2.0
	전업주부	413	40.7	59.3	168	64.9	19.6	8.9	3.6	2.4	.6	1.6
	학생	286	67.1	32.9	192	38.5	31.8	12.5	3.6	7.3	6.3	2.5
	무직/기타	210	41.0	59.0	86	52.3	26.7	14.0	2.3	2.3	2.3	1.8
학력별	중졸이하	202	43.6	56.4	88	46.6	22.7	14.8	9.1	4.5	2.3	2.1
	고졸	1,005	49.5	50.5	497	44.7	29.8	13.1	4.2	4.4	3.8	2.1
	대졸(전문대 포함)	1,973	56.8	43.2	1,121	42.7	36.2	8.9	5.3	3.3	3.6	2.1
	대학원졸 이상	286	62.2	37.8	178	43.8	39.3	10.1	3.9	1.7	1.1	1.8
결혼 여부별	미혼	1,187	63.1	36.9	749	37.9	34.6	13.8	4.8	4.3	4.7	2.2
	기혼	2,226	50.1	49.9	1,115	47.3	34.1	8.1	5.3	2.9	2.4	1.9
월소득별	기타(사별/이혼/별거)	53	37.7	62.3	20	45.0	25.0	15.0	0.0	10.0	5.0	2.2
	200만원 미만	302	47.0	53.0	142	43.7	31.7	12.7	3.5	3.5	4.9	2.1
	200-399만원	970	56.1	43.9	544	44.1	33.6	9.7	5.7	2.9	3.9	2.1
	400-599만원	967	55.0	45.0	532	43.8	35.7	9.6	5.8	3.0	2.1	2.0
	600만원 이상	700	54.0	46.0	378	41.8	37.0	9.8	4.8	2.9	3.7	2.1
	모름/무응답	527	54.6	45.4	288	44.1	29.9	12.8	3.5	6.3	3.5	2.1

7) 방문기록 20회 이상은 평균계산에서 제외하였으나, 최근 2년간 심폐소생술 교육 횟수 구간 6회 이상 응답자로 포함하였음

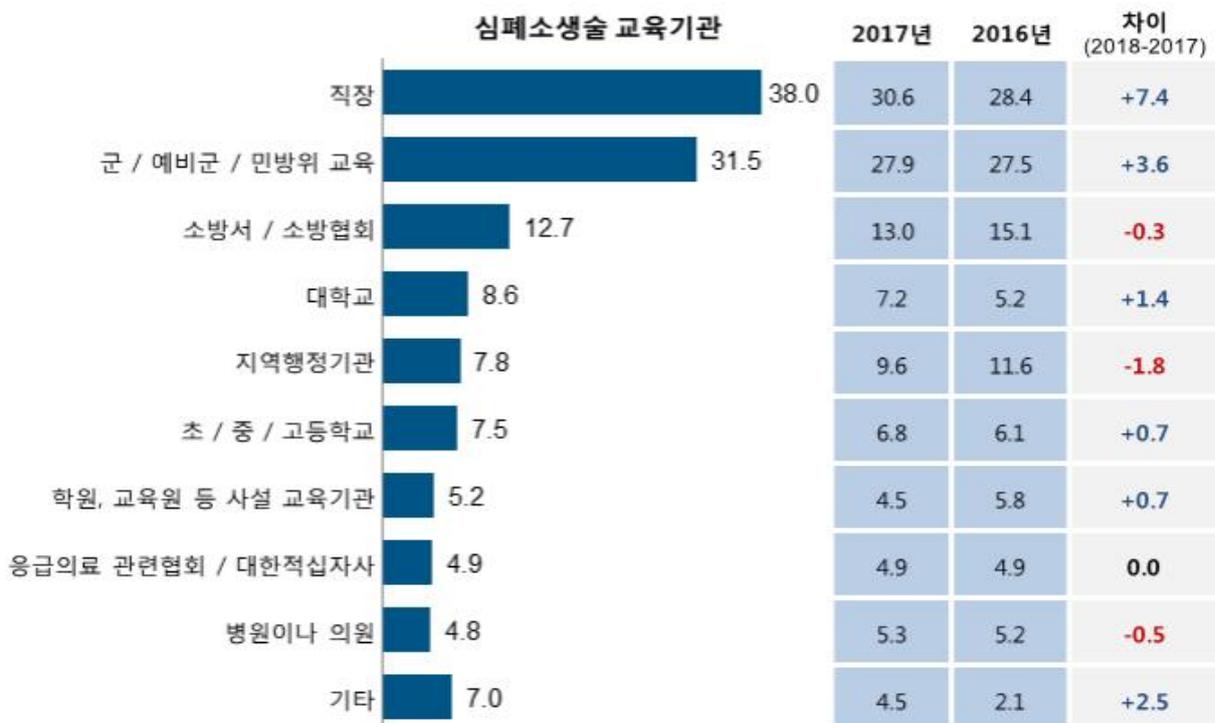
II. 심폐소생술

6. 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 기관

- ▶ 최근 2년 이내 심폐소생술 교육을 받은 1,844명에게 심폐소생술 교육을 받은 기관에 대해 조사한 결과 '직장'이 38.0%로 가장 높았으며, '군/예비군/민방위 교육' 31.5%, '소방서/소방협회' 12.7% 등의 순으로 나타남
- ▶ 심폐소생술 교육 기관 가운데 '직장'은 2017년(30.6%) 대비 7.4%p, '군/예비군/민방위 교육'은 2017년(27.9%) 대비 3.6%p, '대학교'는 2017년(7.2%) 대비 1.4%p, 증가한 가운데 특히 '직장'의 증가폭이 7.4%p로 가장 크게 나타남
- ▶ 반면, '소방서/소방협회'는 2017년(13.0%) 대비 0.3%p, '지역행정기관'은 2017년(9.6%) 대비 1.8%p 감소함

[그림 8] 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 기관

(사례수:최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험자(n=1,884), 단위:%, 중복응답)



문 귀하께서 심폐소생술 교육을 받으신 기관은 어디입니까? 모두 말씀해 주십시오.

 **최근 2년 이내 심폐소생술 교육기관**

- ▶ 20대와 30대의 50% 이상은 '군/예비군/민방위 교육'으로 심폐소생술 교육을 받은 경험이 있음
- ▶ 거주지 규모별 심폐소생술 교육기관 비율을 보면 읍면지역에 거주하는 응답자의 경우 '소방서/소방협회'(19.2%), '지역행정기관'(13.1%)의 비율이 상대적으로 높게 나타남

(사례수:최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험자(n=1,844) 단위:명, %)

구분	사례수	직장	군/예비군/민방위	소방서/소방협회	대학교	지역행정기관	초/중/고등학교	사설교육기관	응급의료관련협회	병원이나의원	기타
전체	1,884	38.0	31.5	12.7	8.6	7.8	7.5	5.2	4.9	4.8	7.0
성별	남성	1,151	36.8	51.3	12.6	7.2	5.2	3.0	4.2	3.5	4.4
	여성	733	39.7	0.4	12.8	10.8	11.9	10.6	8.6	6.1	10.9
연령대별	20대	499	25.9	53.7	6.4	23.2	2.0	16.0	1.8	3.2	5.2
	30대	491	43.0	51.3	7.5	4.5	2.6	5.5	4.5	5.1	5.7
	40대	377	51.5	13.5	19.4	3.2	9.0	6.6	4.8	5.8	3.2
	50대	343	43.1	4.4	20.7	2.3	12.2	1.7	11.1	6.4	3.8
	60대 이상	174	19.0	4.0	14.9	2.3	27.6	1.7	6.3	4.6	6.9
의료취약지역 여부	의료 비취약지	1,735	38.3	31.8	12.4	8.3	7.4	7.5	5.0	4.8	5.0
	의료 취약지	149	33.6	28.2	16.1	12.1	12.8	7.4	7.4	6.7	2.7
거주지역별	서울	357	31.9	42.0	10.9	8.1	6.2	7.8	3.6	5.3	4.8
	부산	128	41.4	28.9	10.9	7.0	7.0	5.5	5.5	3.9	6.3
	대구	87	34.5	25.3	16.1	9.2	8.0	4.6	5.7	3.4	4.6
	인천	90	32.2	33.3	10.0	10.0	6.7	5.6	5.6	10.0	4.4
	광주	50	40.0	26.0	12.0	10.0	4.0	14.0	6.0	10.0	6.0
	대전	69	43.5	24.6	15.9	13.0	8.7	10.1	10.1	0.0	4.3
	울산	53	35.8	26.4	20.8	5.7	5.7	13.2	5.7	5.7	9.4
	경기	432	40.3	36.1	10.2	8.1	7.4	8.3	4.4	4.6	4.2
	강원	63	38.1	19.0	12.7	7.9	11.1	3.2	4.8	7.9	3.2
	충북	56	35.7	33.9	8.9	10.7	10.7	7.1	7.1	10.7	5.4
	충남	92	42.4	26.1	14.1	8.7	13.0	5.4	3.3	4.3	8.7
	전북	75	33.3	21.3	17.3	9.3	10.7	6.7	5.3	4.0	5.3
	전남	63	49.2	19.0	12.7	14.3	6.3	4.8	4.8	4.8	9.5
	경북	111	43.2	25.2	14.4	9.9	7.2	9.0	6.3	1.8	1.8
경남	131	38.2	26.7	16.0	5.3	10.7	6.9	8.4	2.3	.8	
제주	27	33.3	29.6	25.9	7.4	3.7	7.4	3.7	11.1	11.1	
거주규모별	대도시	834	35.4	33.9	12.5	8.6	6.6	7.8	5.2	5.3	5.3
	중소도시	951	40.7	29.8	12.2	8.3	8.3	7.4	5.4	4.5	4.6
	읍면지역	99	33.3	27.3	19.2	11.1	13.1	6.1	4.0	6.1	3.0
직업별	농/임/어업/축산업	30	6.7	23.3	23.3	0.0	33.3	0.0	10.0	3.3	0.0
	자영업	224	19.2	38.8	15.2	4.0	12.1	4.9	6.7	7.6	4.9
	판매/기술/노무직	258	49.2	36.4	11.2	2.7	3.9	5.4	5.4	5.4	4.3
	전문/사무/관리직	926	54.1	29.5	12.1	7.6	4.2	5.0	3.3	5.0	5.4
	전업주부	168	11.9	0.6	17.9	2.4	28.0	10.1	13.1	4.2	7.7
	학생	192	3.6	48.4	8.3	32.8	3.6	26.6	2.1	3.1	1.6
	무직/기타	86	17.4	44.2	12.8	10.5	8.1	2.3	10.5	2.3	3.5
학력별	중졸이하	88	18.2	8.0	14.8	0.0	30.7	1.1	10.2	2.3	4.5
	고졸	497	28.4	30.0	13.9	8.9	8.2	12.7	5.0	5.4	3.2
	대졸(전문대 포함)	1,121	42.8	35.3	11.7	8.9	6.1	6.0	5.1	4.9	5.2
	대학원졸 이상	178	43.8	23.0	14.6	10.1	6.2	5.6	3.9	5.1	7.3
결혼여부별	미혼	749	31.4	53.7	6.7	16.6	2.3	11.7	2.8	3.3	4.1
	기혼	1,115	42.7	17.0	16.9	3.4	11.5	4.8	6.7	6.1	5.2
	기타(사별/이혼/별거)	20	20.0	10.0	5.0	0.0	10.0	0.0	10.0	0.0	10.0
월소득별	200만원 미만	142	15.5	19.7	19.0	9.2	19.0	2.1	7.7	2.8	4.2
	200-399만원	544	40.6	35.3	12.3	7.0	6.6	7.2	5.0	4.6	5.1
	400-599만원	532	42.1	28.2	13.2	7.7	7.3	7.3	6.0	4.9	4.5
	600만원 이상	378	44.7	30.7	13.8	8.7	5.6	6.6	5.3	6.3	5.8
	모름/무응답	288	27.4	37.2	8.0	12.8	8.3	12.2	2.8	4.9	3.8

제3절

구급차 서비스

1. 구급차 서비스 신뢰도
2. 구급차 서비스별 신뢰율
3. 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험
4. 가장 최근 이용 구급차 서비스별 이용 자격
5. 가장 최근 이용 구급차 서비스 만족도
6. 가장 최근 이용 구급차 서비스별 만족도 추이
7. 가장 최근 이용 구급차 서비스 불만족 이유
8. 가장 최근 이용 구급차 서비스 재이용 의향
9. 가장 최근 이용 구급차 서비스 추천 의향

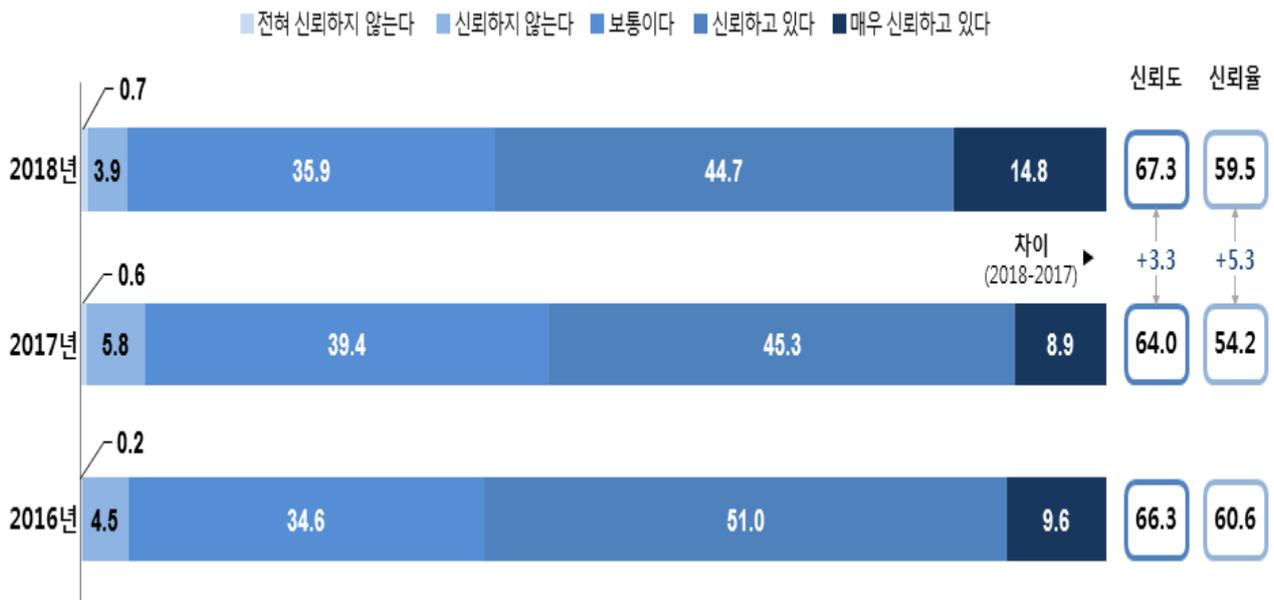
Ⅲ. 구급차 서비스

1. 구급차 서비스 신뢰도

- ▶ 2018년 구급차 서비스에 대해 '신뢰한다'는 응답자는 전체 응답자 5,000명 가운데 59.5%로 나타나 2017년(54.2%) 대비 5.3%p 증가함

[그림 9] 구급차 서비스 신뢰도

(사례수:전체(n=5,000), 단위:%, 점)



문

귀하께서는 우리나라의 구급차 서비스에 대해 어느 정도 신뢰하고 계십니까?

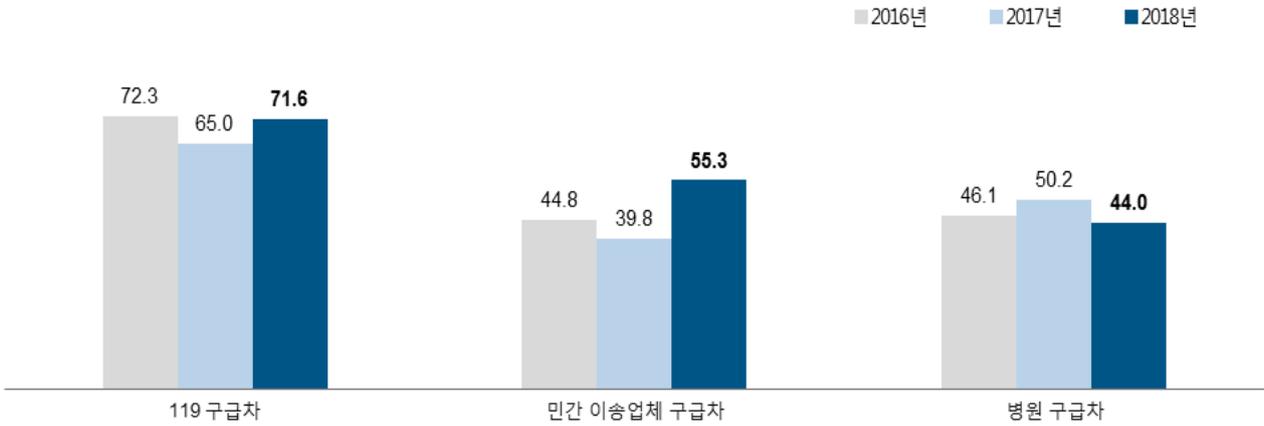
Ⅲ. 구급차 서비스

2. 구급차 서비스별 신뢰율

- ▶ 전체 응답자 중 가장 최근 구급차를 이용한 548명에게 가장 최근 이용한 구급차 서비스에 대한 신뢰율을 조사한 결과, '119 구급차'의 신뢰 비율이 71.6%로 가장 높게 나타났으며, 이어 '민간 응급환자이송업체 구급차' 55.3%, '병원 구급차' 44.0% 순으로 나타남
- ▶ '119 구급차'는 2017년(65.0%) 대비 6.6%p, '민간 응급환자이송업체 구급차'는 2017년(39.8%) 대비 15.5%p 증가한 반면, '병원 구급차'는 2017년(50.2%) 대비 6.2%p 감소함

[그림 10] 구급차 서비스별 신뢰율

(사례수:구급차 서비스 이용자(n=548), 단위:%)



문 귀하께서는 우리나라의 구급차 서비스에 대해 어느 정도 신뢰하고 계십니까?

구급차 서비스 신뢰도

▶ 구급차 서비스 신뢰율은 '60대 이상'이 67.0%로 가장 높게 나타남

▶ 지역별로는 '강원'(67.5%)의 신뢰율이 가장 높고, '대도시'의 신뢰율이 60.0%로 높음

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 신뢰하지 않는다	② 신뢰하지 않는다	③ 보통이다	④ 신뢰하고 있다	⑤ 매우 신뢰하고 있다	종합		신뢰도 (100점)	
							(①+②) 신뢰안함	(④+⑤) 신뢰함		
전체	5,000	0.7	3.9	35.9	44.7	14.8	4.6	59.5	67.3	
성별	남성	2,501	0.9	3.5	33.7	45.4	16.5	4.4	61.9	68.3
	여성	2,499	0.6	4.2	38.1	43.9	13.2	4.8	57.1	66.2
연령대별	20대	836	0.5	3.1	37.9	44.3	14.2	3.6	58.5	67.2
	30대	968	1.1	3.5	42.1	40.3	12.9	4.6	53.2	65.1
	40대	1,104	0.8	4.7	38.3	42.8	13.3	5.5	56.2	65.8
	50대	1,043	0.8	4.7	32.3	47.5	14.8	5.5	62.2	67.7
	60대 이상	1,049	0.5	3.1	29.4	48.2	18.8	3.6	67.0	70.4
의료취약지 여부	의료 비취약지	4,643	0.7	3.8	35.6	45.0	14.9	4.5	59.9	67.4
	의료 취약지	357	1.4	4.5	39.2	40.3	14.6	5.9	54.9	65.5
거주 지역별	서울	994	0.8	4.5	34.3	44.6	15.8	5.3	60.4	67.5
	부산	351	0.9	4.0	35.0	43.9	16.2	4.8	60.1	67.7
	대구	243	0.8	4.1	34.2	46.1	14.8	4.9	60.9	67.5
	인천	274	0.7	4.7	40.1	43.4	10.9	5.5	54.4	64.8
	광주	149	0.0	3.4	32.2	45.0	19.5	3.4	64.4	70.1
	대전	154	0.0	1.9	35.1	43.5	19.5	1.9	63.0	70.1
	울산	112	0.0	4.5	37.5	45.5	12.5	4.5	58.0	66.5
	경기	1,152	0.7	4.4	35.2	45.7	14.0	5.1	59.7	67.0
	강원	160	0.6	1.3	30.6	49.4	18.1	1.9	67.5	70.8
	충북	158	1.9	3.8	37.3	39.9	17.1	5.7	57.0	66.6
	충남	209	1.0	4.3	37.3	43.1	14.4	5.3	57.4	66.4
	전북	187	0.0	3.7	34.2	43.9	18.2	3.7	62.0	69.1
	전남	190	0.5	5.3	38.4	46.3	9.5	5.8	55.8	64.7
	경북	277	1.1	2.2	35.0	47.7	14.1	3.2	61.7	67.9
	경남	331	1.2	2.1	43.2	40.2	13.3	3.3	53.5	65.6
제주	59	0.0	1.7	40.7	45.8	11.9	1.7	57.6	66.9	
거주 규모별	대도시	2,277	0.7	4.2	35.2	44.5	15.5	4.8	60.0	67.5
	중소도시	2,457	0.8	3.5	36.3	45.1	14.4	4.3	59.5	67.2
	읍면지역	266	1.1	4.9	38.0	42.5	13.5	6.0	56.0	65.6
직업별	농/임/어업/축산업	141	1.4	5.0	28.4	49.6	15.6	6.4	65.2	68.3
	자영업	760	0.5	4.1	38.3	43.3	13.8	4.6	57.1	66.4
	판매/기술/노무직	625	1.0	4.6	36.6	43.4	14.4	5.6	57.8	66.4
	전문/사무/관리직	1,768	0.7	4.0	36.1	43.9	15.3	4.7	59.2	67.3
	전업주부	990	0.7	3.7	35.4	45.2	15.1	4.4	60.2	67.5
	학생	303	0.7	2.3	35.3	51.2	10.6	3.0	61.7	67.2
	무직/기타	413	1.0	2.9	33.4	44.8	17.9	3.9	62.7	68.9
학력별	중졸이하	640	1.1	3.9	30.6	45.0	19.4	5.0	64.4	69.4
	고졸	1,502	0.5	4.3	35.2	46.7	13.2	4.8	60.0	67.0
	대졸(전문대 포함)	2,505	0.7	3.7	37.9	43.6	14.1	4.4	57.8	66.7
	대학원졸 이상	353	1.4	3.7	33.7	42.8	18.4	5.1	61.2	68.3
월소득별	200만원 미만	750	0.9	3.3	33.1	43.9	18.8	4.3	62.7	69.1
	200-399만원	1,342	0.7	3.9	36.1	44.6	14.8	4.5	59.3	67.2
	400-599만원	1,237	0.6	3.5	34.4	49.1	12.4	4.0	61.5	67.3
	600만원 이상	883	0.6	4.6	36.1	41.8	16.9	5.2	58.7	67.4
	모름/무응답	788	1.1	4.2	40.0	42.0	12.7	5.3	54.7	65.2
최대 이용 구급차 서비스	119구급차	422	0.9	2.6	24.9	43.4	28.2	3.6	71.6	73.8
	민간 이송업체 구급차	76	0.0	14.5	30.3	42.1	13.2	14.5	55.3	63.5
	병원구급차	50	4.0	8.0	44.0	30.0	14.0	12.0	44.0	60.5
	비용	4,452	0.7	3.8	36.9	45.0	13.6	4.5	58.6	66.8
구급차 이용 자격별	환자로 이용	197	0.5	4.1	24.9	44.7	25.9	4.6	70.6	72.8
	보호자로 이용	339	1.5	5.3	28.9	40.4	23.9	6.8	64.3	70.0
	둘 다 이용	12	0.0	0.0	25.0	41.7	33.3	0.0	75.0	77.1
	비용	4,452	0.7	3.8	36.9	45.0	13.6	4.5	58.6	66.8

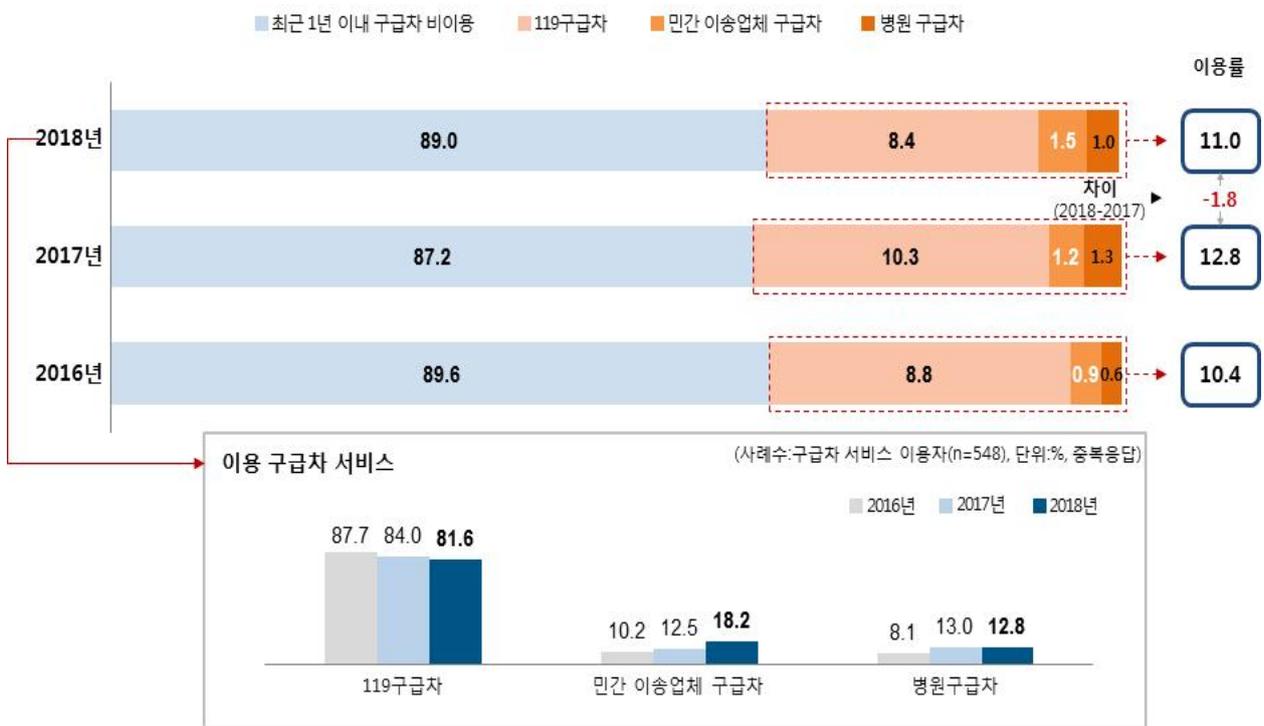
Ⅲ. 구급차 서비스

3. 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험

- ▶ 전체 응답자 중 11.0%는 최근 1년 이내 구급차 서비스를 이용한 경험이 있다고 응답했으며, 2017년(12.8%) 대비 1.8%p 감소함
- ▶ 최근 구급차를 이용한 경험이 있다고 응답한 548명이 이용한 구급차 서비스는 '119 구급차' 81.6%, '민간 이송업체 구급차' 18.2%, '병원 구급차' 12.8%로, 119구급차 서비스 이용률이 가장 높게 나타났으나, 최근 3년간 감소 추이를 보임

[그림 11] 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험

(사례수:전체(n=5,000), 단위:%)



문

귀하께서는 최근 1년 이내에 응급환자 혹은 응급환자의 보호자로서 구급차를 타본 적이 있습니까?
(구급차 이용자) 이용해 보신 구급차 서비스를 모두 말씀해 주십시오.

최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험

- ▶ 구급차 서비스 이용률은 '60대 이상'이 14.3%로 가장 높았으며, 거주 지역별로는 '충남'지역의 이용률이 15.3%로 높게 나타남
- ▶ 최근 이용한 구급차 서비스로 '119구급차' 서비스 이용률이 높았으며, 거주 규모별로는 '읍면지역'의 '119구급차' 이용률(85.4%)이 가장 높게 나타남

(사례수:전체(n=5,000), 구급차 서비스 이용자(n=548), 단위:명, %)

구분	구급차 서비스 이용 경험			이용 구급차 서비스 (중복응답)				
	사례수	이용	비이용	사례수	119구급차	민간·농·어·축·산·업체 구급차	병원구급차	
전체	5,000	11.0	89.0	548	81.6	18.2	12.8	
성별	남성	2,501	10.7	89.3	267	82.4	15.4	13.1
	여성	2,499	11.2	88.8	281	80.8	21.0	12.5
연령대별	20대	836	7.7	92.3	64	68.8	17.2	26.6
	30대	968	9.5	90.5	92	81.5	18.5	17.4
	40대	1,104	9.8	90.2	108	81.5	24.1	9.3
	50대	1,043	12.8	87.2	134	80.6	22.4	10.4
	60대 이상	1,049	14.3	85.7	150	88.0	10.7	8.7
의료취약지 여부	의료 비취약지	4,643	10.8	89.2	502	81.3	17.9	13.5
	의료 취약지	357	12.9	87.1	46	84.8	21.7	4.3
거주 지역별	서울	994	11.0	89.0	109	83.5	14.7	11.9
	부산	351	11.1	88.9	39	87.2	17.9	5.1
	대구	243	10.7	89.3	26	92.3	19.2	7.7
	인천	274	8.0	92.0	22	81.8	9.1	27.3
	광주	149	11.4	88.6	17	70.6	35.3	17.6
	대전	154	5.2	94.8	8	62.5	25.0	25.0
	울산	112	9.8	90.2	11	63.6	36.4	9.1
	경기	1,152	12.2	87.8	141	80.9	16.3	14.2
	강원	160	11.9	88.1	19	94.7	5.3	15.8
	충북	158	12.7	87.3	20	85.0	25.0	15.0
	충남	209	15.3	84.7	32	68.8	34.4	12.5
	전북	187	15.0	85.0	28	85.7	10.7	17.9
	전남	190	11.1	88.9	21	71.4	23.8	14.3
	경북	277	9.4	90.6	26	80.8	19.2	7.7
경남	331	7.3	92.7	24	83.3	20.8	4.2	
제주	59	8.5	91.5	5	100.0	0.0	0.0	
거주 규모별	대도시	2,277	10.2	89.8	232	82.3	18.1	12.5
	중소도시	2,457	11.2	88.8	275	80.4	18.5	13.5
	읍면지역	266	15.4	84.6	41	85.4	17.1	9.8
직업별	농/임/어업/축산업	141	19.9	80.1	28	92.9	3.6	10.7
	자영업	760	12.2	87.8	93	83.9	19.4	14.0
	판매/기술/노무직	625	10.4	89.6	65	83.1	16.9	13.8
	전문/사무/관리직	1,768	8.8	91.2	156	78.2	23.1	14.1
	전업주부	990	12.7	87.3	126	81.7	20.6	8.7
	학생	303	8.6	91.4	26	61.5	15.4	26.9
	무직/기타	413	13.1	86.9	54	88.9	7.4	9.3
학력별	중졸이하	640	13.3	86.7	85	89.4	10.6	9.4
	고졸	1,502	11.4	88.6	171	79.5	17.0	14.0
	대졸(전문대 포함)	2,505	10.5	89.5	262	80.5	20.6	13.4
	대학원졸 이상	353	8.5	91.5	30	80.0	26.7	10.0
결혼 여부별	미혼	1,414	8.2	91.8	116	75.0	16.4	18.1
	기혼	3,421	12.0	88.0	411	83.0	19.7	11.2
	기타(사별/이혼/별거)	165	12.7	87.3	21	90.5	0.0	14.3
월소득별	200만원 미만	750	14.7	85.3	110	92.7	4.5	7.3
	200-399만원	1,342	10.2	89.8	137	77.4	22.6	16.8
	400-599만원	1,237	11.0	89.0	136	83.1	18.4	12.5
	600만원 이상	883	10.9	89.1	96	76.0	22.9	14.6
	모름/무응답	788	8.8	91.2	69	76.8	24.6	11.6

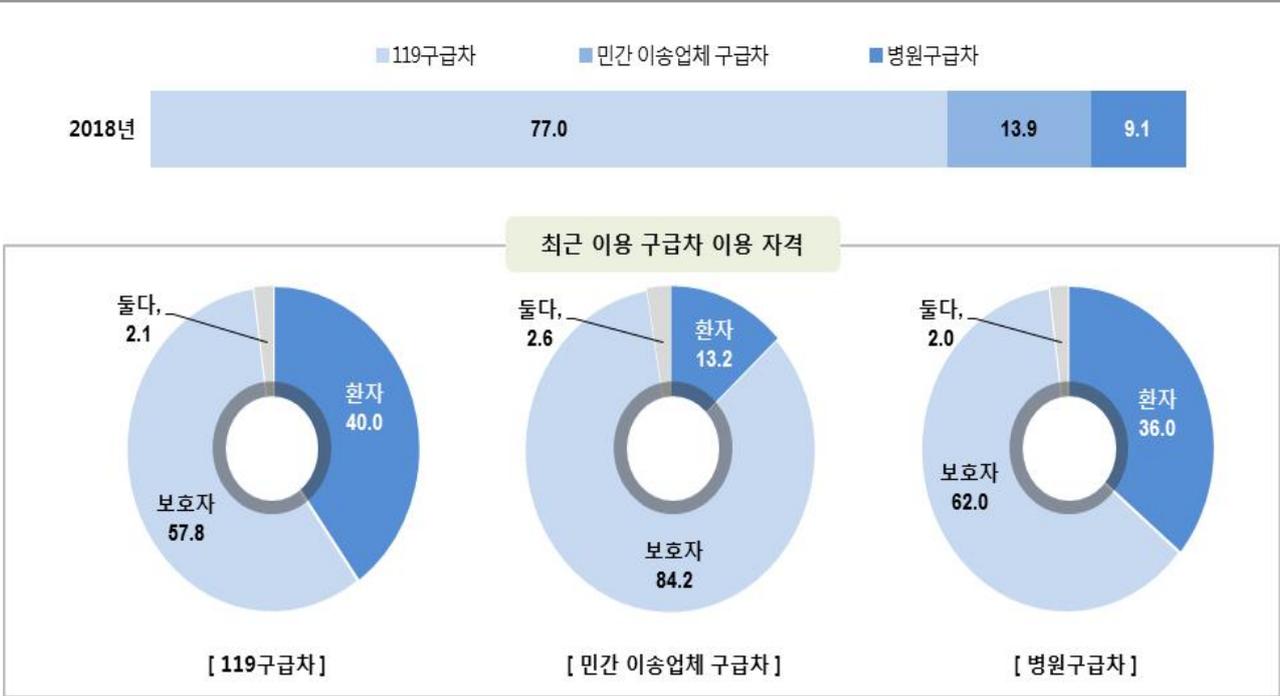
Ⅲ. 구급차 서비스

4. 가장 최근 이용 구급차 서비스별 이용 자격

- ▶ 최근 1년 이내 구급차 서비스를 이용한 경험이 있는 548명이 가장 최근에 이용한 구급차 서비스는 '119구급차' 77.0%, '민간 이송업체 구급차' 13.9%, '병원구급차' 9.1%로 나타남
- ▶ 구급차 서비스 이용 시, '보호자' 자격으로 이용한 응답자가 많았으며, '환자' 자격으로 이용 비율이 높은 구급차 서비스는 '119구급차'(40.0%)로 조사됨

[그림 12] 가장 최근 이용 구급차 서비스별 이용 자격

(사례수:구급차 서비스 이용자(n=548), 단위:%)



리뷰 귀하께서는 최근 환자나 보호자 중 어떤 자격으로 구급차 서비스를 이용해 보셨습니까?
귀하께서 가장 최근 이용해 보신 구급차 서비스는 무엇입니까?

가장 최근 이용 구급차 서비스별 이용 자격

- ▶ 119구급차 이용률은 '60대 이상'(87.3%), '읍면지역'(82.9%)에서 높게 나타남
- ▶ '환자'로 구급차 서비스 이용 시, 연령대가 높으면 '119구급차' 이용 비율이 상대적으로 높고, 연령대가 낮을수록 '병원구급차' 이용 비율이 상대적으로 높게 나타남

(사례수:구급차 서비스 이용자(n=548), 단위:명, %)

구분	사례수	가장 최근 이용 구급차			가장 최근 이용 구급차 서비스별 이용 자격									
		119구급차	민간 이송구급차	병원구급차	119구급차			민간 이송업체 구급차			병원구급차			
					환자	보호자	둘다	환자	보호자	둘다	환자	보호자	둘다	
전체	548	77.0	13.9	9.1	40.0	57.8	2.1	13.2	84.2	2.6	36.0	62.0	2.0	
성별	남성	267	78.3	11.6	10.1	39.7	57.9	2.4	19.4	80.6	0.0	48.1	51.9	0.0
	여성	281	75.8	16.0	8.2	40.4	57.7	1.9	8.9	86.7	4.4	21.7	73.9	4.3
연령대별	20대	64	65.6	10.9	23.4	38.1	59.5	2.4	28.6	57.1	14.3	60.0	40.0	0.0
	30대	92	71.7	15.2	13.0	31.8	68.2	0.0	21.4	71.4	7.1	41.7	50.0	8.3
	40대	108	79.6	15.7	4.6	41.9	58.1	0.0	0.0	100.0	0.0	40.0	60.0	0.0
	50대	134	72.4	20.9	6.7	32.0	66.0	2.1	14.3	85.7	0.0	22.2	77.8	0.0
	60대 이상	150	87.3	6.7	6.0	49.6	45.8	4.6	10.0	90.0	0.0	0.0	100.0	0.0
의료취약지역 여부	의료 비취약지	502	76.5	13.7	9.8	39.1	58.6	2.3	13.0	84.1	2.9	36.7	61.2	2.0
	의료 취약지	46	82.6	15.2	2.2	50.0	50.0	0.0	14.3	85.7	0.0	0.0	100.0	0.0
거주 지역별	서울	109	79.8	11.0	9.2	33.3	65.5	1.1	8.3	83.3	8.3	30.0	70.0	0.0
	부산	39	87.2	10.3	2.6	38.2	55.9	5.9	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	대구	26	88.5	11.5	0.0	56.5	43.5	0.0	33.3	66.7	0.0	-	-	-
	인천	22	72.7	9.1	18.2	31.3	62.5	6.3	0.0	100.0	0.0	25.0	75.0	0.0
	광주	17	64.7	23.5	11.8	45.5	54.5	0.0	25.0	75.0	0.0	50.0	50.0	0.0
	대전	8	62.5	12.5	25.0	60.0	40.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	울산	11	54.5	36.4	9.1	50.0	50.0	0.0	0.0	75.0	25.0	100.0	0.0	0.0
	경기	141	74.5	14.2	11.3	41.0	58.1	1.0	15.0	85.0	0.0	31.3	62.5	6.3
	강원	19	89.5	0.0	10.5	35.3	58.8	5.9	-	-	-	50.0	50.0	0.0
	충북	20	75.0	20.0	5.0	60.0	40.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	충남	32	62.5	28.1	9.4	45.0	50.0	5.0	22.2	77.8	0.0	33.3	66.7	0.0
	전북	28	85.7	3.6	10.7	37.5	58.3	4.2	0.0	100.0	0.0	33.3	66.7	0.0
	전남	21	71.4	19.0	9.5	46.7	53.3	0.0	25.0	75.0	0.0	50.0	50.0	0.0
	경북	26	76.9	15.4	7.7	45.0	50.0	5.0	25.0	75.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	경남	24	79.2	16.7	4.2	31.6	68.4	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	제주	5	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	-	-	-	-	-	-
	거주 규모별	대도시	232	78.4	12.9	8.6	39.0	58.8	2.2	10.0	83.3	6.7	40.0	60.0
중소도시		275	74.9	15.3	9.8	37.9	59.7	2.4	16.7	83.3	0.0	33.3	63.0	3.7
읍면지역		41	82.9	9.8	7.3	58.8	41.2	0.0	0.0	100.0	0.0	33.3	66.7	0.0
농/임/어업/축산업		28	92.9	3.6	3.6	42.3	53.8	3.8	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
직업별	자영업	93	77.4	14.0	8.6	37.5	62.5	0.0	7.7	92.3	0.0	12.5	87.5	0.0
	판매/기술/노무직	65	80.0	9.2	10.8	42.3	53.8	3.8	16.7	83.3	0.0	57.1	42.9	0.0
	전문/사무/관리직	156	71.2	18.6	10.3	33.3	64.9	1.8	10.3	89.7	0.0	43.8	50.0	6.3
	전업주부	126	77.8	16.7	5.6	38.8	59.2	2.0	9.5	85.7	4.8	0.0	100.0	0.0
	학생	26	61.5	11.5	26.9	50.0	50.0	0.0	33.3	33.3	33.3	57.1	42.9	0.0
	무직/기타	54	87.0	5.6	7.4	55.3	40.4	4.3	66.7	33.3	0.0	50.0	50.0	0.0
	중졸이하	85	89.4	5.9	4.7	50.0	46.1	3.9	40.0	60.0	0.0	0.0	100.0	0.0
학력별	고졸	171	74.9	14.6	10.5	46.9	50.8	2.3	4.0	92.0	4.0	27.8	72.2	0.0
	대졸(전문대 포함)	262	74.8	15.3	9.9	33.2	65.3	1.5	17.5	80.0	2.5	50.0	46.2	3.8
	대학원졸 이상	30	73.3	20.0	6.7	27.3	72.7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
결혼 여부별	미혼	116	69.8	13.8	16.4	42.0	56.8	1.2	31.3	62.5	6.3	57.9	36.8	5.3
	기혼	411	78.3	14.6	7.1	37.9	59.6	2.5	8.3	90.0	1.7	24.1	75.9	0.0
	기타(사별/이혼/별거)	21	90.5	0.0	9.5	68.4	31.6	0.0	-	-	-	0.0	100.0	0.0
월소득별	200만원 미만	110	91.8	2.7	5.5	48.5	47.5	4.0	0.0	100.0	0.0	16.7	83.3	0.0
	200-399만원	137	71.5	18.2	10.2	43.9	54.1	2.0	16.0	76.0	8.0	35.7	64.3	0.0
	400-599만원	136	78.7	12.5	8.8	35.5	62.6	1.9	5.9	94.1	0.0	25.0	75.0	0.0
	600만원 이상	96	69.8	17.7	12.5	26.9	73.1	0.0	11.8	88.2	0.0	58.3	33.3	8.3
	모름/무응답	69	71.0	20.3	8.7	42.9	55.1	2.0	21.4	78.6	0.0	33.3	66.7	0.0

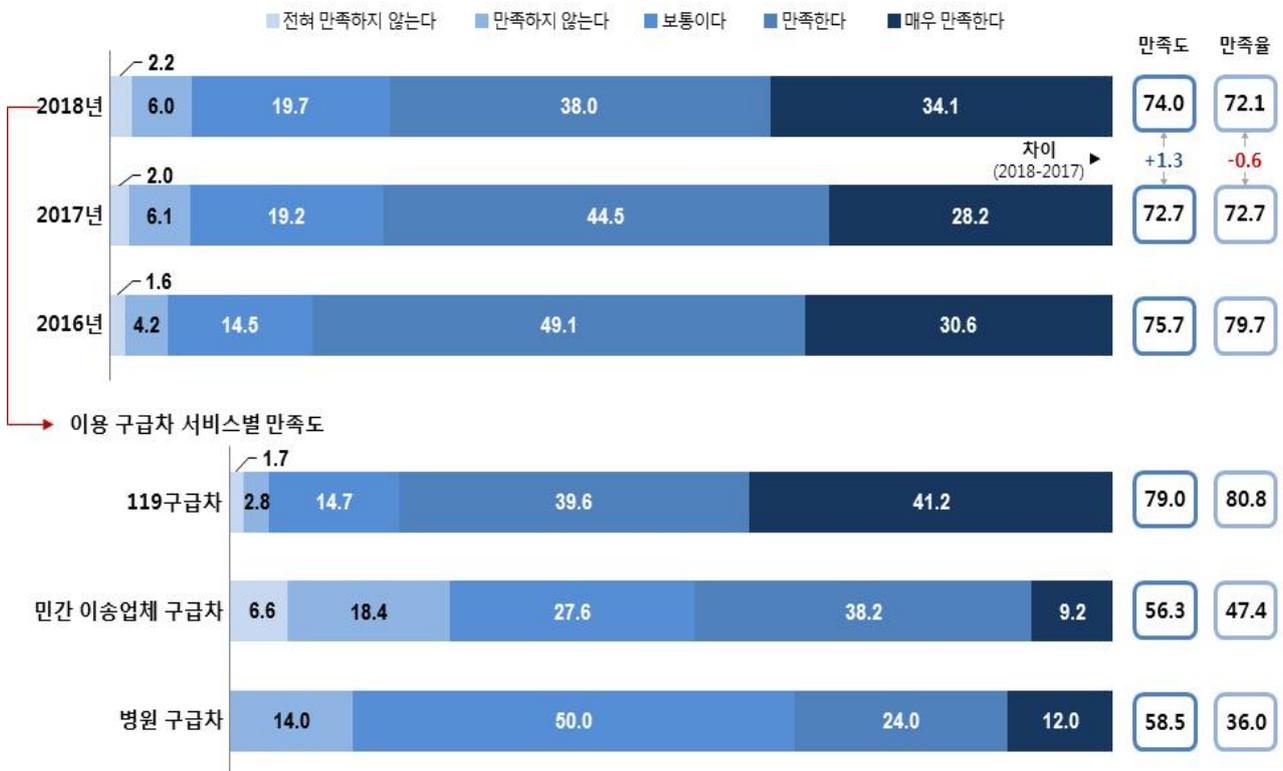
Ⅲ. 구급차 서비스

5. 가장 최근 이용 구급차 서비스 만족도

- ▶ 구급차 서비스 이용자 중 72.1%는 가장 최근 이용한 구급차 서비스에 대해 '만족한다'고 응답했으나, 2017년(72.7%) 대비 0.6%p 감소함
- ▶ 구급차 서비스의 최근 3년 간 만족률 추이를 보면, 2016년 구급차 서비스 만족률이 79.7%로 가장 높고 이후 지속적으로 감소하고 있음
- ▶ 이용 구급차 서비스별로는 '119구급차'의 만족률이 80.8%로 '민간 이송업체 구급차'(47.4%), '병원구급차'(36.0%) 만족률과 비교하여 높은 수준임

[그림 13] 가장 최근 이용 구급차 서비스 만족도

(사례수:구급차 서비스 이용자(n=548), 단위:%, 점)



문 귀하께서 가장 최근 이용하신 구급차 서비스에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

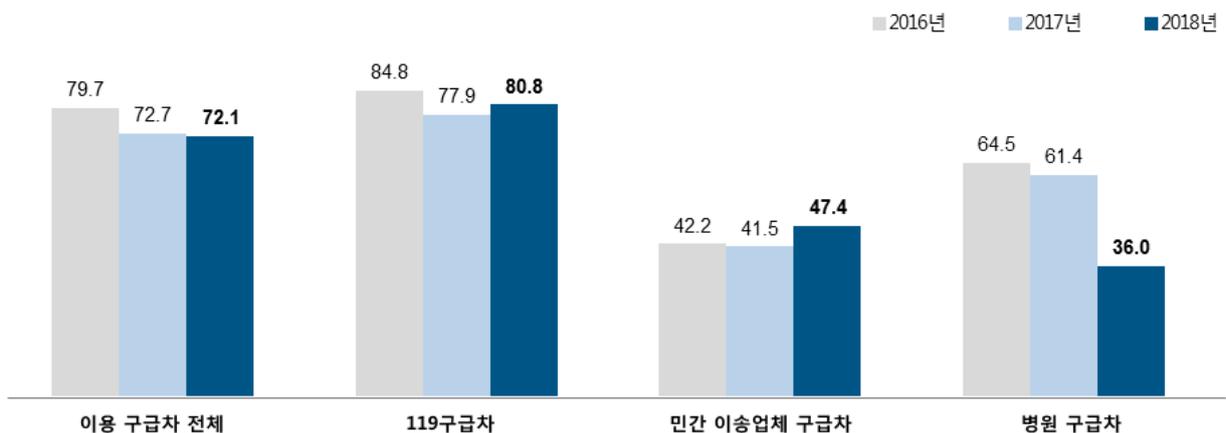
Ⅲ. 구급차 서비스

6. 가장 최근 이용 구급차 서비스별 만족도 추이

- ▶ 구급차 서비스 이용자들을 대상으로 가장 최근 이용 구급차 서비스의 최근 3년간 만족률에 대해 조사한 결과 2016년 만족률이 79.7%로 가장 높고, 2017년(72.7%), 2018년(72.1%) 순으로 나타남
- ▶ 이용 구급차 서비스별 만족률을 보면 '119구급차' 서비스의 만족률이 80.8%로 가장 높게 나타났으며, '병원구급차' 서비스의 만족률은 36.0%로 2017년(61.4%) 대비 감소폭(25.4%p)이 가장 크게 나타남
- ▶ '민간 이송업체 구급차' 서비스의 만족률은 2016년(42.2%), 2017년(41.5%) 구급차 서비스 가운데 가장 낮았으나, 2018(47.4%)년에는 2017년 대비 5.9%p 증가하여 '병원구급차' 서비스 만족률보다 높게 나타남

[그림 14] 가장 최근 이용 구급차 서비스별 만족도 추이

(사례수:구급차 서비스 이용자(n=548), 단위:%)



문

귀하께서 가장 최근 이용하신 구급차 서비스에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

 가장 최근 이용 구급차 서비스 만족도

▶ 가장 최근 이용한 구급차 서비스 만족률은 남성(73.8%), 60대 이상(78.0%), 읍면지역 (73.2%)에서 높게 나타남

(사례수:구급차 서비스 이용자(n=548), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	548	2.2	6.0	19.7	38.0	34.1	8.2	72.1	74.0	
성별	남성	267	2.6	6.0	17.6	35.2	38.6	8.6	73.8	75.3
	여성	281	1.8	6.0	21.7	40.6	29.9	7.8	70.5	72.7
연령대별	20대	64	3.1	3.1	29.7	32.8	31.3	6.3	64.1	71.5
	30대	92	4.3	5.4	20.7	32.6	37.0	9.8	69.6	73.1
	40대	108	2.8	7.4	18.5	38.0	33.3	10.2	71.3	72.9
	50대	134	.7	6.7	20.9	36.6	35.1	7.5	71.6	74.6
	60대 이상	150	1.3	6.0	14.7	44.7	33.3	7.3	78.0	75.7
의료취약지 여부	의료 비취약지	502	2.4	6.6	19.5	36.7	34.9	9.0	71.5	73.8
	의료 취약지	46	0.0	0.0	21.7	52.2	26.1	0.0	78.3	76.1
거주 지역별	서울	109	4.6	4.6	14.7	32.1	44.0	9.2	76.1	76.6
	부산	39	0.0	10.3	7.7	51.3	30.8	10.3	82.1	75.6
	대구	26	3.8	3.8	15.4	42.3	34.6	7.7	76.9	75.0
	인천	22	9.1	4.5	31.8	27.3	27.3	13.6	54.5	64.8
	광주	17	0.0	11.8	29.4	35.3	23.5	11.8	58.8	67.6
	대전	8	0.0	0.0	37.5	37.5	25.0	0.0	62.5	71.9
	울산	11	0.0	0.0	36.4	36.4	27.3	0.0	63.6	72.7
	경기	141	1.4	9.2	18.4	37.6	33.3	10.6	70.9	73.0
	강원	19	0.0	5.3	31.6	47.4	15.8	5.3	63.2	68.4
	충북	20	0.0	0.0	20.0	45.0	35.0	0.0	80.0	78.8
	충남	32	0.0	6.3	43.8	25.0	25.0	6.3	50.0	67.2
	전북	28	0.0	3.6	7.1	35.7	53.6	3.6	89.3	84.8
	전남	21	4.8	0.0	9.5	57.1	28.6	4.8	85.7	76.2
	경남	26	3.8	7.7	30.8	38.5	19.2	11.5	57.7	65.4
제주	24	0.0	4.2	16.7	33.3	45.8	4.2	79.2	80.2	
거주 규모별	대도시	5	0.0	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	100.0	80.0
	중소도시	232	3.4	5.6	18.1	36.6	36.2	9.1	72.8	74.1
	읍면지역	275	1.1	6.9	20.7	37.8	33.5	8.0	71.3	73.9
직업별	농/임/어업/축산업	41	2.4	2.4	22.0	46.3	26.8	4.9	73.2	73.2
	자영업	28	0.0	3.6	17.9	28.6	50.0	3.6	78.6	81.3
	판매/기술/노무직	93	3.2	5.4	16.1	36.6	38.7	8.6	75.3	75.5
	전문/사무/관리직	65	3.1	1.5	20.0	40.0	35.4	4.6	75.4	75.8
	전업주부	156	2.6	5.8	21.8	35.3	34.6	8.3	69.9	73.4
	학생	126	1.6	7.1	19.0	43.7	28.6	8.7	72.2	72.6
	무직/기타	26	0.0	7.7	26.9	38.5	26.9	7.7	65.4	71.2
학력별	중졸이하	54	1.9	11.1	18.5	37.0	31.5	13.0	68.5	71.3
	고졸	85	2.4	3.5	15.3	42.4	36.5	5.9	78.8	76.8
	대졸(전문대 포함)	171	1.2	8.8	18.7	41.5	29.8	9.9	71.3	72.5
월소득별	대학원졸 이상	262	3.1	5.0	22.9	33.6	35.5	8.0	69.1	73.4
	200만원 미만	30	0.0	6.7	10.0	43.3	40.0	6.7	83.3	79.2
	200-399만원	110	.9	3.6	19.1	46.4	30.0	4.5	76.4	75.2
	400-599만원	137	2.2	5.1	23.4	34.3	35.0	7.3	69.3	73.7
	600만원 이상	136	2.2	6.6	14.7	36.8	39.7	8.8	76.5	76.3
구급차 이용 자격별	모름/무응답	96	2.1	6.3	24.0	35.4	32.3	8.3	67.7	72.4
	환자로 이용	69	4.3	10.1	17.4	37.7	30.4	14.5	68.1	69.9
	보호자로 이용	197	3.0	4.6	20.8	34.0	37.6	7.6	71.6	74.6
	둘 다 이용	339	1.5	7.1	18.9	40.1	32.4	8.6	72.6	73.7
	둘 다 이용	12	8.3	0.0	25.0	41.7	25.0	8.3	66.7	68.8



119구급차 서비스 만족도

- ▶ 남성(82.8%), 60대 이상(84.7%)에서 '119 구급차' 서비스에 대한 만족률이 높게 나타났으며, 거주 특성별로는 의료 취약지 거주자의 만족률이 86.8%로 의료 비취약지 (80.2%) 대비 높음

(사례수:119구급차 서비스 이용자(n=422), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	422	1.7	2.8	14.7	39.6	41.2	4.5	80.8	79.0	
성별	남성	209	2.4	1.9	12.9	37.8	45.0	4.3	82.8	80.3
	여성	213	0.9	3.8	16.4	41.3	37.6	4.7	78.9	77.7
연령대별	20대	42	2.4	2.4	26.2	33.3	35.7	4.8	69.0	74.4
	30대	66	3.0	1.5	13.6	31.8	50.0	4.5	81.8	81.1
	40대	86	2.3	3.5	15.1	39.5	39.5	5.8	79.1	77.6
	50대	97	0.0	2.1	16.5	38.1	43.3	2.1	81.4	80.7
	60대 이상	131	1.5	3.8	9.9	46.6	38.2	5.3	84.7	79.0
의료취약지 여부	의료 비취약지	384	1.8	3.1	14.8	38.0	42.2	4.9	80.2	78.9
	의료 취약지	38	0.0	0.0	13.2	55.3	31.6	0.0	86.8	79.6
거주 지역별	서울	87	4.6	1.1	9.2	32.2	52.9	5.7	85.1	81.9
	부산	34	0.0	8.8	5.9	52.9	32.4	8.8	85.3	77.2
	대구	23	0.0	0.0	17.4	47.8	34.8	0.0	82.6	79.3
	인천	16	12.5	0.0	25.0	31.3	31.3	12.5	62.5	67.2
	광주	11	0.0	9.1	27.3	27.3	36.4	9.1	63.6	72.7
	대전	5	0.0	0.0	0.0	60.0	40.0	0.0	100.0	85.0
	울산	6	0.0	0.0	16.7	50.0	33.3	0.0	83.3	79.2
	경기	105	0.0	3.8	15.2	39.0	41.9	3.8	81.0	79.8
	강원	17	0.0	5.9	23.5	52.9	17.6	5.9	70.6	70.6
	충북	15	0.0	0.0	13.3	40.0	46.7	0.0	86.7	83.3
	충남	20	0.0	10.0	35.0	20.0	35.0	10.0	55.0	70.0
	전북	24	0.0	0.0	4.2	37.5	58.3	0.0	95.8	88.5
	전남	15	6.7	0.0	6.7	46.7	40.0	6.7	86.7	78.3
	경북	20	0.0	0.0	30.0	50.0	20.0	0.0	70.0	72.5
	경남	19	0.0	0.0	15.8	31.6	52.6	0.0	84.2	84.2
	제주	5	0.0	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	100.0	80.0
거주 규모별	대도시	182	3.3	2.7	12.1	39.0	42.9	6.0	81.9	78.8
	중소도시	206	0.0	2.9	17.5	38.3	41.3	2.9	79.6	79.5
	읍면지역	34	2.9	2.9	11.8	50.0	32.4	5.9	82.4	76.5
직업별	농/임/어업/축산업	26	0.0	3.8	11.5	30.8	53.8	3.8	84.6	83.7
	자영업	72	2.8	1.4	12.5	36.1	47.2	4.2	83.3	80.9
	판매/기술/노무직	52	1.9	0.0	15.4	40.4	42.3	1.9	82.7	80.3
	전문/사무/관리직	111	2.7	1.8	15.3	36.0	44.1	4.5	80.2	79.3
	전업주부	98	1.0	4.1	14.3	45.9	34.7	5.1	80.6	77.3
	학생	16	0.0	6.3	25.0	43.8	25.0	6.3	68.8	71.9
	무직/기타	47	0.0	6.4	14.9	42.6	36.2	6.4	78.7	77.1
학력별	중졸이하	76	2.6	3.9	10.5	42.1	40.8	6.6	82.9	78.6
	고졸	128	.8	3.9	15.6	44.5	35.2	4.7	79.7	77.3
	대졸(전문대 포함)	196	2.0	2.0	16.8	34.7	44.4	4.1	79.1	79.3
	대학원졸 이상	22	0.0	0.0	4.5	45.5	50.0	0.0	95.5	86.4
월소득별	200만원 미만	101	1.0	3.0	14.9	48.5	32.7	4.0	81.2	77.2
	200-399만원	98	2.0	3.1	18.4	34.7	41.8	5.1	76.5	77.8
	400-599만원	107	1.9	2.8	11.2	36.4	47.7	4.7	84.1	81.3
	600만원 이상	67	1.5	3.0	14.9	38.8	41.8	4.5	80.6	79.1
	모름/무응답	49	2.0	2.0	14.3	38.8	42.9	4.1	81.6	79.6
구급차 이용 자격별	환자로 이용	169	2.4	3.6	17.8	36.1	40.2	5.9	76.3	77.1
	보호자로 이용	244	.8	2.5	12.3	41.8	42.6	3.3	84.4	80.7
	둘 다 이용	9	11.1	0.0	22.2	44.4	22.2	11.1	66.7	66.7

 **민간 이송업체 구급차 서비스 만족도**

▶ 여성(53.3%), 50대(57.1%)에서 '민간 응급환자 이송업체 구급차' 서비스의 만족률이 상대적으로 높게 조사됨

(사례수:민간 이송업체 구급차 서비스 이용자(n=76), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	76	6.6	18.4	27.6	38.2	9.2	25.0	47.4	56.3	
성별	남성	31	6.5	22.6	32.3	29.0	9.7	29.0	38.7	53.2
	여성	45	6.7	15.6	24.4	44.4	8.9	22.2	53.3	58.3
연령대별	20대	7	14.3	14.3	28.6	28.6	14.3	28.6	42.9	53.6
	30대	14	14.3	21.4	21.4	42.9	0.0	35.7	42.9	48.2
	40대	17	5.9	17.6	35.3	35.3	5.9	23.5	41.2	54.4
	50대	28	3.6	17.9	21.4	39.3	17.9	21.4	57.1	62.5
	60대 이상	10	0.0	20.0	40.0	40.0	0.0	20.0	40.0	55.0
의료취약지 여부	의료 비취약지	69	7.2	20.3	24.6	37.7	10.1	27.5	47.8	55.8
	의료 취약지	7	0.0	0.0	57.1	42.9	0.0	0.0	42.9	60.7
거주 지역별	서울	12	8.3	25.0	16.7	41.7	8.3	33.3	50.0	54.2
	부산	4	0.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	50.0	62.5
	대구	3	33.3	33.3	0.0	0.0	33.3	66.7	33.3	41.7
	인천	2	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	75.0
	광주	4	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0	75.0	68.8
	대전	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	울산	4	0.0	0.0	50.0	25.0	25.0	0.0	50.0	68.8
	경기	20	10.0	25.0	20.0	45.0	0.0	35.0	45.0	50.0
	충북	4	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	62.5
	충남	9	0.0	0.0	55.6	33.3	11.1	0.0	44.4	63.9
	전북	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	25.0
	전남	4	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0	75.0	68.8
	경북	4	25.0	50.0	0.0	0.0	25.0	75.0	25.0	37.5
경남	4	0.0	25.0	25.0	50.0	0.0	25.0	50.0	56.3	
거주 규모별	대도시	30	6.7	16.7	26.7	33.3	16.7	23.3	50.0	59.2
	중소도시	42	7.1	21.4	23.8	42.9	4.8	28.6	47.6	54.2
	읍면지역	4	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	25.0	56.3
	농/임/어업/축산업	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
직업별	자영업	13	7.7	7.7	38.5	38.5	7.7	15.4	46.2	57.7
	판매/기술/노무직	6	16.7	16.7	16.7	50.0	0.0	33.3	50.0	50.0
	전문/사무/관리직	29	3.4	20.7	27.6	37.9	10.3	24.1	48.3	57.8
	전업주부	21	4.8	19.0	23.8	42.9	9.5	23.8	52.4	58.3
	학생	3	0.0	33.3	0.0	33.3	33.3	33.3	66.7	66.7
	무직/기타	3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	66.7	0.0	25.0
학력별	중졸이하	5	0.0	0.0	20.0	80.0	0.0	0.0	80.0	70.0
	고졸	25	4.0	28.0	24.0	32.0	12.0	32.0	44.0	55.0
	대졸(전문대 포함)	40	10.0	15.0	32.5	35.0	7.5	25.0	42.5	53.8
	대학원졸 이상	6	0.0	16.7	16.7	50.0	16.7	16.7	66.7	66.7
월소득별	200만원 미만	3	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	33.3	58.3
	200-399만원	25	4.0	8.0	32.0	40.0	16.0	12.0	56.0	64.0
	400-599만원	17	5.9	29.4	23.5	35.3	5.9	35.3	41.2	51.5
	600만원 이상	17	5.9	17.6	23.5	41.2	11.8	23.5	52.9	58.8
	모름/무응답	14	14.3	28.6	21.4	35.7	0.0	42.9	35.7	44.6
구급차 이용 자격별	환자로 이용	10	20.0	20.0	20.0	40.0	0.0	40.0	40.0	45.0
	보호자로 이용	64	4.7	18.8	29.7	37.5	9.4	23.4	46.9	57.0
	둘 다 이용	2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	87.5


병원 구급차 서비스 만족도

- ▶ 응답자 특성별로 살펴보면, 남성(44.4%), 20대(60.0%)의 '병원 구급차' 서비스에 대한 만족률이 상대적으로 높게 나타남

(사례수:병원 구급차 서비스 이용자(n=50), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
						(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	50	14.0	50.0	24.0	12.0	14.0	36.0	58.5	
성별	남성	27	18.5	37.0	22.2	22.2	18.5	44.4	62.0
	여성	23	8.7	65.2	26.1	0.0	8.7	26.1	54.3
연령대별	20대	15	0.0	40.0	33.3	26.7	0.0	60.0	71.7
	30대	12	8.3	58.3	25.0	8.3	8.3	33.3	58.3
	40대	5	40.0	20.0	20.0	20.0	40.0	40.0	55.0
	50대	9	22.2	66.7	11.1	0.0	22.2	11.1	47.2
	60대 이상	9	22.2	55.6	22.2	0.0	22.2	22.2	50.0
의료취약지 여부	의료 비취약지	49	14.3	49.0	24.5	12.2	14.3	36.7	58.7
	의료 취약지	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
거주 지역별	서울	10	10.0	60.0	20.0	10.0	10.0	30.0	57.5
	부산	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	75.0
	인천	4	25.0	50.0	25.0	0.0	25.0	25.0	50.0
	광주	2	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	37.5
	대전	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	울산	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	경기	16	25.0	37.5	18.8	18.8	25.0	37.5	57.8
	강원	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	충북	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	75.0
	충남	3	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	33.3	58.3
	전북	3	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	66.7	75.0
	전남	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	75.0
	경북	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	경남	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0
거주 규모별	대도시	20	15.0	60.0	20.0	5.0	15.0	25.0	53.8
	중소도시	27	14.8	40.7	25.9	18.5	14.8	44.4	62.0
	읍면지역	3	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	33.3	58.3
직업별	농/임/어업/축산업	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	자영업	8	37.5	12.5	37.5	12.5	37.5	50.0	56.3
	판매/기술/노무직	7	0.0	57.1	28.6	14.3	0.0	42.9	64.3
	전문/사무/관리직	16	6.3	56.3	25.0	12.5	6.3	37.5	60.9
	전업주부	7	14.3	71.4	14.3	0.0	14.3	14.3	50.0
	학생	7	0.0	42.9	28.6	28.6	0.0	57.1	71.4
	무직/기타	4	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	37.5
학력별	중졸이하	4	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	고졸	18	16.7	33.3	33.3	16.7	16.7	50.0	62.5
	대졸(전문대 포함)	26	11.5	53.8	23.1	11.5	11.5	34.6	58.7
	대학원졸 이상	2	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	37.5
월소득별	200만원 미만	6	16.7	66.7	16.7	0.0	16.7	16.7	50.0
	200-399만원	14	14.3	42.9	21.4	21.4	14.3	42.9	62.5
	400-599만원	12	8.3	33.3	41.7	16.7	8.3	58.3	66.7
	600만원 이상	12	8.3	75.0	8.3	8.3	8.3	16.7	54.2
	모름/무응답	6	33.3	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3	50.0
구급차 이용 자격별	환자로 이용	18	5.6	50.0	11.1	33.3	5.6	44.4	68.1
	보호자로 이용	31	19.4	48.4	32.3	0.0	19.4	32.3	53.2
	둘 다 이용	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0

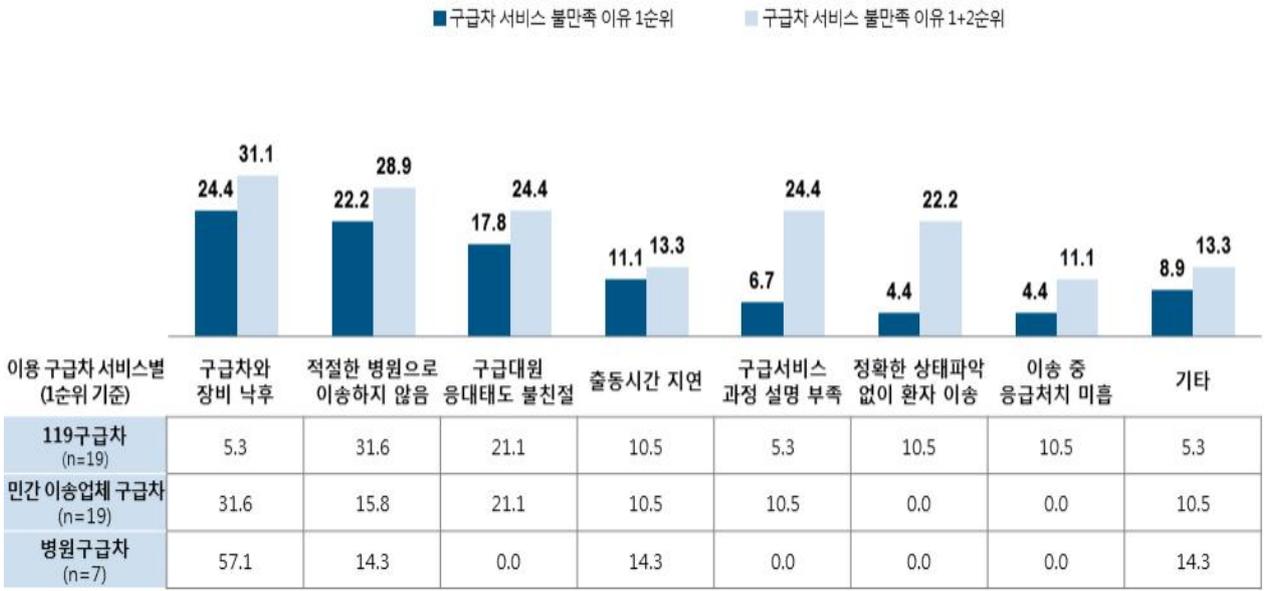
Ⅲ. 구급차 서비스

7. 가장 최근 이용 구급차 서비스 불만족 이유

- ▶ 가장 최근 이용한 구급차 서비스에 대해 불만족하는 45명에게 구급차 서비스에 불만족하는 이유를 조사한 결과, '구급차와 장비가 낙후되어서'라고 응답한 비율이 24.4%(1순위 기준)로 가장 높게 나타났으며, 이어 '적절한 병원으로 이송하지 않음'(22.2%), '구급대원 응대태도 불친절'(17.8%) 등의 순으로 나타남
- ▶ 구급차 서비스 불만족 이유 중 기타의견은 '가격이 비싸서'(4.4%), '지역 밖으로 나가지 않아 불편함'(2.2%), '승차감이 좋지 않음'(2.2%)이 있었으며, '가격이 비싸서' 불만족하는 이유가 상대적으로 높게 나타남
- ▶ 구급차 종류별 서비스 불만족 이유를 보면, 119구급차 서비스는 '적절한 병원으로 이송하지 않음' 31.6%로 가장 높은 반면 민간 이송업체 구급차 서비스와 병원 구급차 서비스는 '구급차와 장비 낙후'에 대한 불만족 비율이 각각 31.6%, 57.1%로 가장 높게 나타남

[그림 15] 가장 최근 이용 구급차 서비스 불만족 이유

(사례수:최근 이용 구급차 서비스 불만족 응답자(n=45), 단위:%)



답변 귀하께서 가장 최근 이용하신 구급차 서비스에 대해 불만족하시는 이유는 무엇 때문입니까? 순서대로 2가지만 선택해주시오.

가장 최근 이용 구급차 서비스 불만족 이유 (1순위)

- ▶ '구급차와 장비 낙후'로 구급차 서비스에 불만족 한다고 응답한 비율이 전반적으로 높은 가운데 여성(31.8%)과 50대(30.0%)는 '구급대원의 응대태도가 불친절'하여 불만족한다고 응답한 비율이 상대적으로 높음

(사례수:최근 이용 구급차 서비스 불만족 응답자(n=45), 단위:명, %, 중복응답)

구분	사례수	구급차와 장비 낙후	출동시간 지연	구급대원 응대태도 불친절	구급차 서비스 과정 불편	정확한 상태 파악 없이 환자 이송	이송처 중 미흡	적절한 병원으로 이송하지 않음	기타	
전체	45	24.4	11.1	17.8	6.7	4.4	4.4	22.2	8.9	
성별	남성	23	21.7	17.4	4.3	8.7	4.3	8.7	30.4	4.3
	여성	22	27.3	4.5	31.8	4.5	4.5	0.0	13.6	13.6
연령대별	20대	4	25.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0
	30대	9	33.3	22.2	11.1	0.0	0.0	11.1	0.0	22.2
	40대	11	36.4	0.0	18.2	0.0	9.1	9.1	27.3	0.0
	50대	10	20.0	10.0	30.0	20.0	0.0	0.0	10.0	10.0
	60대 이상	11	9.1	18.2	9.1	0.0	9.1	0.0	45.5	9.1
	거주 지역별	서울	10	30.0	10.0	10.0	0.0	10.0	20.0	10.0
	부산	4	25.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0
	대구	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	인천	3	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
	광주	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	경기	15	33.3	13.3	26.7	0.0	0.0	0.0	13.3	13.3
	강원	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	충남	2	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	전북	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	전남	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	경북	3	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
	경남	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
거주 규모별	대도시	21	23.8	4.8	14.3	14.3	4.8	9.5	23.8	4.8
	중소도시	22	27.3	18.2	22.7	0.0	0.0	0.0	18.2	13.6
	읍면지역	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
직업별	농/임/어업/축산업	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	자영업	8	25.0	25.0	12.5	0.0	12.5	0.0	25.0	0.0
	판매/기술/노무직	3	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0
	전문/사무/관리직	13	30.8	7.7	15.4	7.7	0.0	7.7	15.4	15.4
	전업주부	11	27.3	9.1	27.3	9.1	0.0	0.0	9.1	18.2
	학생	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	무직/기타	7	14.3	14.3	0.0	14.3	0.0	0.0	57.1	0.0
	중졸이하	5	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	0.0	40.0	20.0
학력별	고졸	17	23.5	17.6	23.5	0.0	0.0	5.9	23.5	5.9
	대졸(전문대 포함)	21	23.8	9.5	14.3	14.3	4.8	4.8	19.0	9.5
	대학원졸 이상	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	결혼 여부별	미혼	11	27.3	9.1	9.1	9.1	0.0	18.2	18.2
	기혼	33	24.2	9.1	21.2	6.1	6.1	0.0	24.2	9.1
	기타(사별/이혼/별거)	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
월소득별	200만원 미만	5	0.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	40.0	20.0
	200-399만원	10	20.0	20.0	0.0	0.0	10.0	10.0	30.0	10.0
	400-599만원	12	25.0	8.3	33.3	0.0	8.3	0.0	25.0	0.0
	600만원 이상	8	37.5	0.0	12.5	37.5	0.0	12.5	0.0	0.0
	모름/무응답	10	30.0	10.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0	20.0
	최근 이용 구급차 서비스	119구급차	19	5.3	10.5	21.1	5.3	10.5	10.5	31.6
	민간 이송업체 구급차	19	31.6	10.5	21.1	10.5	0.0	0.0	15.8	10.5
	병원구급차	7	57.1	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	14.3
구급차 이용 자격별	환자로 이용	15	6.7	13.3	13.3	6.7	6.7	6.7	40.0	6.7
	보호자로 이용	29	34.5	10.3	20.7	6.9	3.4	3.4	10.3	10.3
	둘 다 이용	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

 가장 최근 이용 구급차 서비스 불만족 이유 (1+2순위)

▶ 가장 최근 이용한 구급차 서비스에 대해 불만족하는 이유의 1순위와 2순위 중복 응답 비율은 아래와 같음

(사례수:최근 이용 구급차 서비스 불만족 응답자(n=45), 단위:명, %, 중복응답)

구분	사례수	구급차와 장비 낙후	출동시간 지연	구급대원도 응대태도 불친절	구급 서비스 과정 부족	정확한 상태 파악 없이 환자 이송	이송처치 미흡	중추 이송하지 않음	적절한 병원으로 이송하지 않음	기타
전체	45	31.1	13.3	24.4	24.4	22.2	11.1	28.9	13.3	
성별	남성	23	26.1	21.7	17.4	17.4	34.8	13.0	34.8	4.3
	여성	22	36.4	4.5	31.8	31.8	9.1	9.1	22.7	22.7
연령대별	20대	4	25.0	0.0	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0	25.0
	30대	9	55.6	33.3	22.2	11.1	22.2	11.1	0.0	22.2
	40대	11	36.4	0.0	18.2	18.2	36.4	27.3	36.4	0.0
	50대	10	30.0	10.0	30.0	50.0	10.0	10.0	20.0	20.0
	60대 이상	11	9.1	18.2	27.3	18.2	18.2	0.0	54.5	9.1
거주 지역별	서울	10	40.0	10.0	20.0	20.0	30.0	30.0	20.0	10.0
	부산	4	25.0	0.0	25.0	50.0	0.0	25.0	50.0	0.0
	대구	2	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	인천	3	33.3	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0
	광주	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	100.0	0.0
	경기	15	46.7	20.0	33.3	26.7	0.0	6.7	13.3	13.3
	강원	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0
	충남	2	0.0	50.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	전북	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	전남	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
	경북	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0
	경남	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
거주 규모별	대도시	21	28.6	4.8	19.0	28.6	33.3	19.0	38.1	4.8
	중소도시	22	36.4	22.7	31.8	18.2	9.1	4.5	18.2	18.2
	읍면지역	2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0
직업별	농/임/어업/축산업	1	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	자영업	8	25.0	25.0	25.0	12.5	25.0	12.5	37.5	12.5
	판매/기술/노무직	3	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3	66.7	33.3	0.0
	전문/사무/관리직	13	46.2	15.4	23.1	23.1	15.4	15.4	15.4	15.4
	전업주부	11	36.4	9.1	27.3	36.4	9.1	0.0	27.3	27.3
	학생	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	무직/기타	7	14.3	14.3	14.3	28.6	42.9	0.0	57.1	0.0
학력별	중졸이하	5	0.0	0.0	20.0	20.0	20.0	0.0	60.0	20.0
	고졸	17	29.4	17.6	41.2	11.8	11.8	17.6	23.5	11.8
	대졸(전문대 포함)	21	33.3	14.3	14.3	33.3	33.3	4.8	28.6	14.3
	대학원졸 이상	2	100.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
결혼 여부별	미혼	11	36.4	18.2	18.2	18.2	27.3	18.2	18.2	18.2
	기혼	33	30.3	9.1	24.2	27.3	21.2	9.1	33.3	12.1
	기타(사별/이혼/별거)	1	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
월소득별	200만원 미만	5	0.0	20.0	40.0	0.0	40.0	0.0	60.0	20.0
	200-399만원	10	20.0	20.0	10.0	10.0	40.0	10.0	30.0	20.0
	400-599만원	12	25.0	8.3	33.3	33.3	16.7	16.7	33.3	8.3
	600만원 이상	8	37.5	0.0	25.0	62.5	25.0	25.0	12.5	0.0
	모름/무응답	10	60.0	20.0	20.0	10.0	0.0	0.0	20.0	20.0
최근 이용 구급차 서비스	119구급차	19	5.3	15.8	31.6	15.8	21.1	15.8	47.4	10.5
	민간 이송업체 구급차	19	42.1	10.5	21.1	26.3	21.1	10.5	15.8	15.8
	병원구급차	7	71.4	14.3	14.3	42.9	28.6	0.0	14.3	14.3
구급차 이용 자격별	환자로 이용	15	13.3	20.0	26.7	13.3	33.3	6.7	46.7	13.3
	보호자로 이용	29	41.4	10.3	24.1	31.0	17.2	13.8	17.2	13.8
	둘 다 이용	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

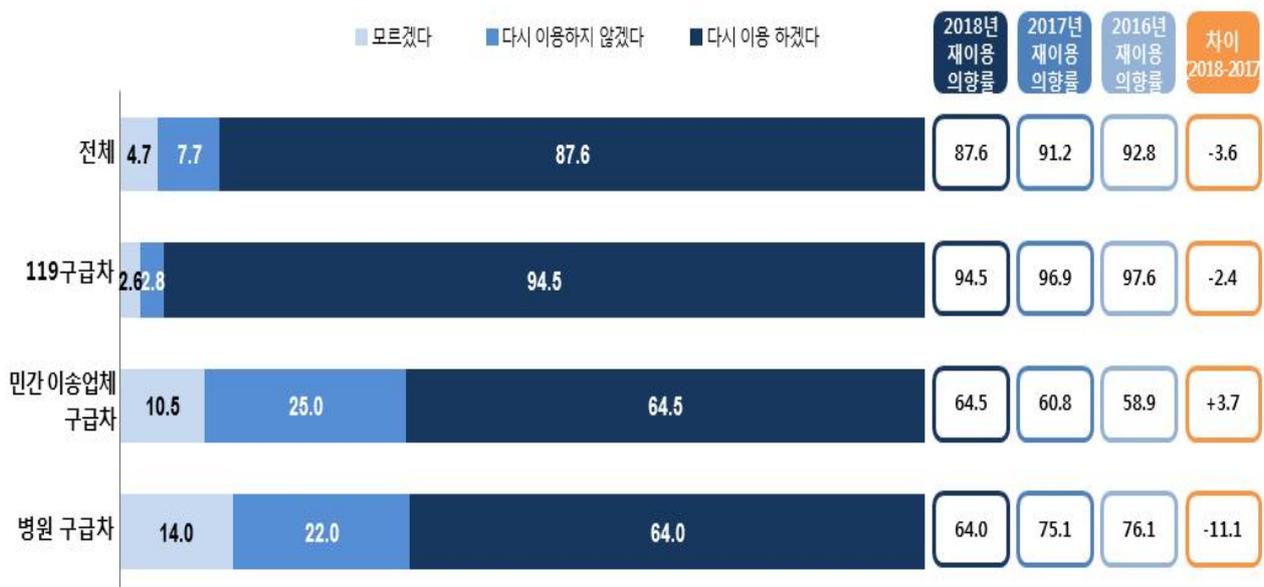
Ⅲ. 구급차 서비스

8. 가장 최근 이용 구급차 서비스 재이용 의향

- ▶ 구급차 서비스를 이용한 경험이 있는 548명을 대상으로 가장 최근 이용한 구급차 서비스를 다시 이용할 의향이 있는지 조사한 결과, 응답자의 87.6%가 '다시 이용하겠다'라고 응답했으며 2017년(91.2%) 대비 3.6%p 감소함
- ▶ 가장 최근 이용한 구급차 서비스별 재이용 의향률을 보면, 119구급차 서비스 재이용 의향률이 94.5%로 가장 높게 나타났으며, 이어 민간 이송업체 구급차(64.5%), 병원구급차(64.0%) 순으로 나타남
- ▶ 2017년 이용 구급차 서비스별 재이용 의향률과 비교하면 민간 이송업체 구급차 서비스의 재이용 의향률은 64.5%로 2017년(60.8%) 대비 3.7%p 증가한 반면, 119구급차 서비스는 2017년(96.9%) 대비 2.4%p, 병원구급차 서비스는 2017년(75.1%) 대비 11.1%p 감소함

[그림 16] 가장 최근 이용 구급차 서비스 재이용 의향

(사례수:구급차 서비스 이용자(n=548), 단위:%)



문 귀하께서는 최근 이용하신 구급차 서비스를 다시 이용하시겠습니까?

가장 최근 이용 구급차 서비스 재이용 의향

- ▶ 응답자 특성별로 보면, 연령대가 높아질수록 구급차 서비스 재이용 의향률이 높았으며, '60대 이상'의 재이용 의향률이 92.7%로 가장 높음
- ▶ 성별로는 남성(88.4%), 거주 규모별에서는 대도시(88.4%)의 재이용 의향률이 높음

(사례수:구급차 서비스 이용자(n=548), 단위:명, %)

구분	사례수	다시 이용 하겠다	다시 이용하지 않겠다	모르겠다	
전체	548	87.6	7.7	4.7	
성별	남성	267	88.4	7.9	3.7
	여성	281	86.8	7.5	5.7
연령대별	20대	64	81.3	4.7	14.1
	30대	92	84.8	13.0	2.2
	40대	108	87.0	10.2	2.8
	50대	134	87.3	6.7	6.0
	60대 이상	150	92.7	4.7	2.7
의료취약지 여부	의료 비취약지	502	87.5	7.8	4.8
	의료 취약지	46	89.1	6.5	4.3
거주 지역별	서울	109	87.2	8.3	4.6
	부산	39	87.2	5.1	7.7
	대구	26	92.3	7.7	0.0
	인천	22	90.9	4.5	4.5
	광주	17	88.2	5.9	5.9
	대전	8	87.5	12.5	0.0
	울산	11	90.9	9.1	0.0
	경기	141	86.5	7.8	5.7
	강원	19	94.7	5.3	0.0
	충북	20	90.0	5.0	5.0
	충남	32	84.4	9.4	6.3
	전북	28	96.4	3.6	0.0
	전남	21	85.7	14.3	0.0
	경북	26	76.9	7.7	15.4
	경남	24	83.3	12.5	4.2
	제주	5	100.0	0.0	0.0
거주 규모별	대도시	232	88.4	7.3	4.3
	중소도시	275	87.3	7.6	5.1
	읍면지역	41	85.4	9.8	4.9
직업별	농/임/어업/축산업	28	92.9	3.6	3.6
	자영업	93	88.2	9.7	2.2
	판매/기술/노무직	65	87.7	6.2	6.2
	전문/사무/관리직	156	85.9	8.3	5.8
	전업주부	126	86.5	7.9	5.6
	학생	26	88.5	3.8	7.7
	무직/기타	54	90.7	7.4	1.9
학력별	중졸이하	85	89.4	3.5	7.1
	고졸	171	90.1	6.4	3.5
	대졸(전문대 포함)	262	84.7	10.3	5.0
월소득별	대학원졸 이상	30	93.3	3.3	3.3
	200만원 미만	110	94.5	1.8	3.6
	200-399만원	137	85.4	8.8	5.8
	400-599만원	136	86.8	8.8	4.4
	600만원 이상	96	87.5	10.4	2.1
최근 이용 구급차 서비스	모름/무응답	69	82.6	8.7	8.7
	119구급차	422	94.5	2.8	2.6
	민간 이송업체 구급차	76	64.5	25.0	10.5
	병원구급차	50	64.0	22.0	14.0
구급차 이용 자격별	환자로 이용	197	89.8	6.6	3.6
	보호자로 이용	339	85.8	8.6	5.6
	둘 다 이용	12	100.0	0.0	0.0

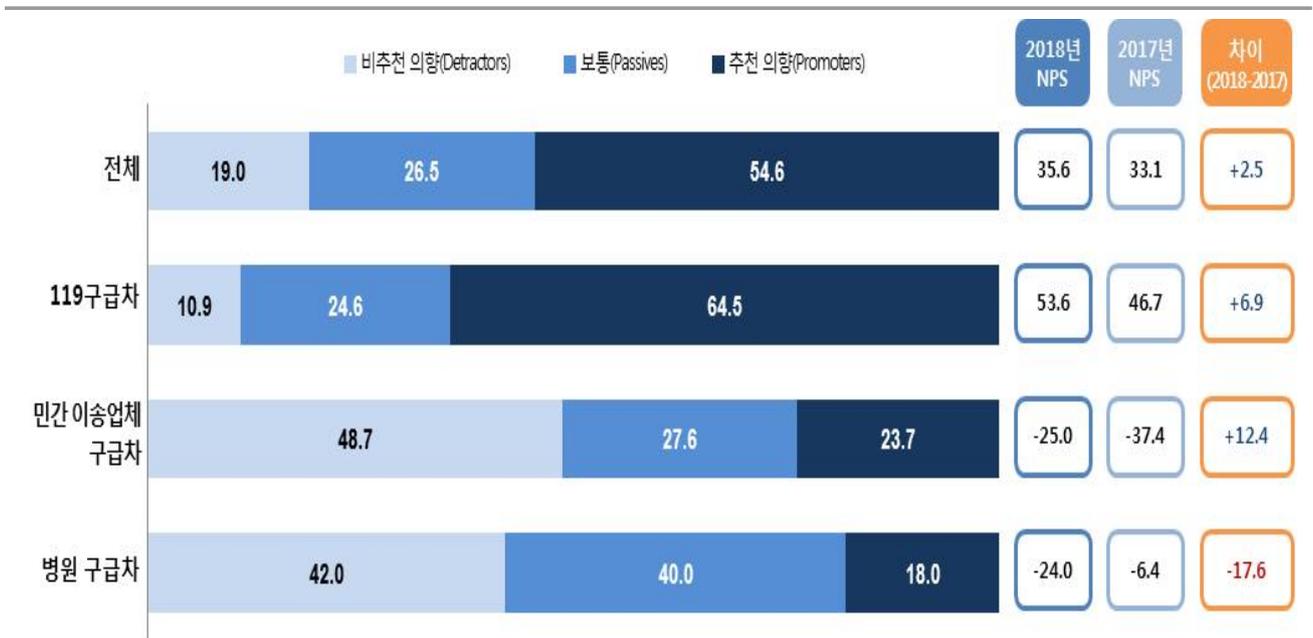
Ⅲ. 구급차 서비스

9. 가장 최근 이용 구급차 서비스 추천 의향

- ▶ 최근 구급차 이용 경험자 548명 가운데 54.6%는 최근 이용한 구급차 서비스를 지인에게 추천할 의향이 있다고 응답함
- ▶ 2018년 구급차 서비스에 대한 고객 순추천지수(NPS)는 35.6%이며, 2017년(33.1%) 대비 2.5%p 증가함
- ▶ 가장 최근 이용한 구급차 서비스별 고객 순추천지수를 보면, '119 구급차'가 53.6%로 가장 높고, 이어 '병원 구급차' -24.0%, '민간 이송업체 구급차' -25.0% 순으로 나타남

[그림 17] 가장 최근 이용 구급차 서비스 추천 의향

(사례수:구급차 이용자(n=548), 단위:%)



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

 가장 최근 이용 구급차 서비스 추천 의향

▶ '60대 이상'의 가장 최근 이용한 구급차 서비스 추천 의향률이 64.7%로 가장 높게 조사되었으며, 지역별로는 '전북'(78.6%), 거주 규모별로는 '대도시'(58.2%)가 높게 나타남

(사례수:구급차 서비스 이용자(n=548), 단위:명, %)

구분		사례수	비추천 의향 (0-6점)	보통 (7-8점)	추천 의향 (9-10점)	NPS
전체		548	19.0	26.5	54.6	35.6
성별	남성	267	18.4	26.6	55.1	36.7
	여성	281	19.6	26.3	54.1	34.5
연령대별	20대	64	20.3	48.4	31.3	10.9
	30대	92	23.9	26.1	50.0	26.1
	40대	108	23.1	22.2	54.6	31.5
	50대	134	20.9	21.6	57.5	36.6
	60대 이상	150	10.7	24.7	64.7	54.0
의료취약지 여부	의료 비취약지	502	18.9	26.7	54.4	35.5
	의료 취약지	46	19.6	23.9	56.5	37.0
거주 지역별	서울	109	18.3	18.3	63.3	45.0
	부산	39	12.8	28.2	59.0	46.2
	대구	26	15.4	15.4	69.2	53.8
	인천	22	13.6	36.4	50.0	36.4
	광주	17	29.4	41.2	29.4	0.0
	대전	8	12.5	37.5	50.0	37.5
	울산	11	27.3	27.3	45.5	18.2
	경기	141	20.6	28.4	51.1	30.5
	강원	19	21.1	36.8	42.1	21.1
	충북	20	5.0	45.0	50.0	45.0
	충남	32	37.5	31.3	31.3	-6.3
	전북	28	7.1	14.3	78.6	71.4
	전남	21	19.0	23.8	57.1	38.1
	경북	26	26.9	15.4	57.7	30.8
	경남	24	16.7	29.2	54.2	37.5
	제주	5	0.0	60.0	40.0	40.0
	거주 규모별	대도시	232	17.7	24.1	58.2
중소도시		275	19.3	29.5	51.3	32.0
읍면지역		41	24.4	19.5	56.1	31.7
직업별	농/임/어업/축산업	28	10.7	10.7	78.6	67.9
	자영업	93	19.4	21.5	59.1	39.8
	판매/기술/노무직	65	12.3	29.2	58.5	46.2
	전문/사무/관리직	156	23.7	23.7	52.6	28.8
	전업주부	126	19.8	23.8	56.3	36.5
	학생	26	15.4	61.5	23.1	7.7
	무직/기타	54	16.7	37.0	46.3	29.6
학력별	중졸이하	85	11.8	17.6	70.6	58.8
	고졸	171	17.5	33.3	49.1	31.6
	대졸(전문대 포함)	262	21.8	24.4	53.8	32.1
	대학원졸 이상	30	23.3	30.0	46.7	23.3
월소득별	200만원 미만	110	12.7	26.4	60.9	48.2
	200-399만원	137	21.2	28.5	50.4	29.2
	400-599만원	136	17.6	26.5	55.9	38.2
	600만원 이상	96	21.9	28.1	50.0	28.1
	모름/무응답	69	23.2	20.3	56.5	33.3
최근 이용 구급차 서비스	119구급차	422	10.9	24.6	64.5	53.6
	민간 이송업체 구급차	76	48.7	27.6	23.7	-25.0
	병원구급차	50	42.0	40.0	18.0	-24.0
구급차 이용 자격별	환자로 이용	197	15.2	28.9	55.8	40.6
	보호자로 이용	339	21.5	25.1	53.4	31.9
	둘 다 이용	12	8.3	25.0	66.7	58.3

제4절

응급실 서비스

1. 응급실 서비스 신뢰도
2. 응급의료기관 유형별 응급실 서비스 신뢰도
3. 의료기관 유형별 응급실 서비스 신뢰도
4. 최근 1년 이내 응급실 이용 경험 및 횟수
5. 최근 1년 동안 이용한 모든 응급실 서비스 만족도
6. 가장 최근 이용 응급의료기관 유형
7. 응급실 서비스 이용 형태
8. 응급실 서비스 이용 이유
9. 가장 최근 이용 응급실 서비스 만족도
10. 응답자 유형별 응급실 서비스 만족도
11. 응급실 서비스 전반적 만족도
12. 응급실 서비스 세부항목별 만족도
13. 환자 안내/접수/수납 등 행정절차 만족도
14. 진료 대기시간 만족도
15. 입원 또는 수술까지 대기시간 만족도
16. 검사까지 대기시간 만족도
17. 의료진의 충분한 설명 만족도
18. 적절한 응급 진료 및 처치 만족도
19. 의료인의 친절 만족도
20. 응급의료서비스 대비 응급의료 비용 만족도
21. 응급실 환경 만족도
22. 응급실 서비스 세부 항목별 중요도-만족도 분석(IPA)
23. 최근 이용 응급실 재방문 의향
24. 최근 이용 응급실 추천 의향

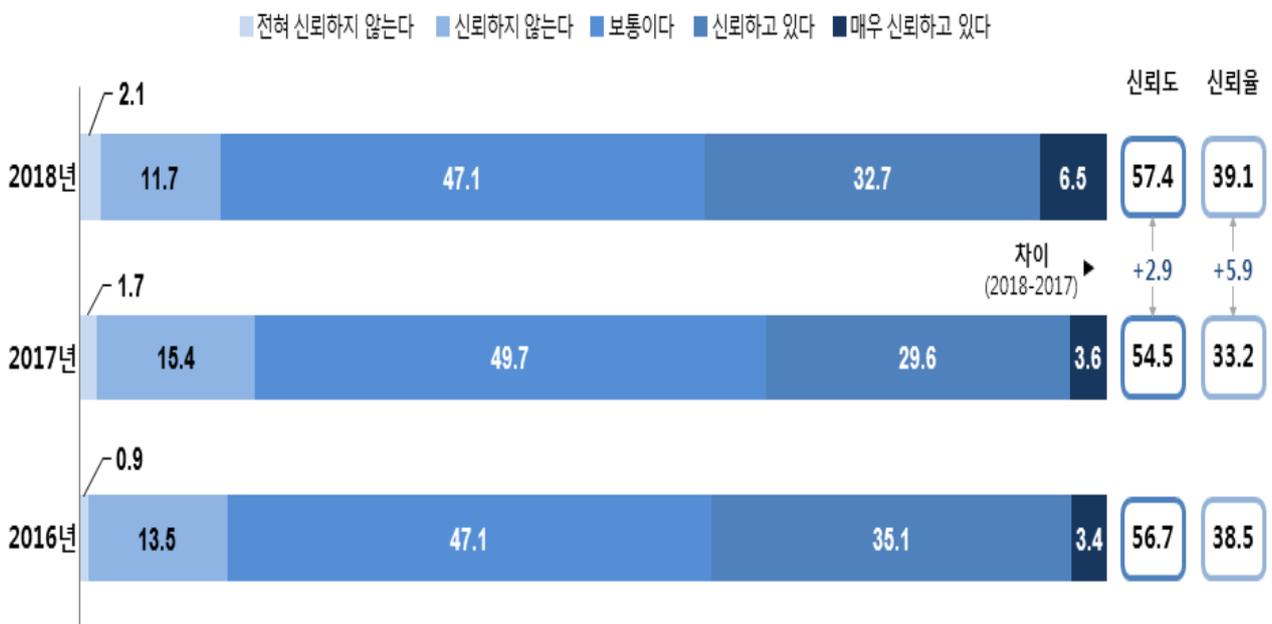
IV. 응급실 서비스

1. 응급실 서비스 신뢰도

- ▶ 2018년 응급실 서비스에 대해 '신뢰한다'는 응답자는 전체 응답자 5,000명 가운데 39.1%로 나타나 2017년(33.2%) 대비 5.9%p 증가함

[그림 18] 응급실 서비스 신뢰도

(사례수:전체(n=5,000), 단위:%, 점)



문 귀하께서는 우리나라의 응급실에 대해 어느 정도 신뢰를 하십니까?

IV. 응급실 서비스

2. 응급의료기관 유형별 응급실 서비스 신뢰도

- ▶ 응급의료기관 유형별 응급실 서비스의 신뢰율을 보면 '응급의료기관 외 의료기관'의 신뢰율이 42.2%로 가장 높고, '권역응급의료센터'(41.6%), '지역응급의료센터'(38.0%), '지역응급의료기관'(37.1%) 순으로 나타남
- ▶ 응급의료기관 유형별 응급실 서비스의 신뢰율은 2017년과 비교하여 모두 증가한 가운데, '응급의료기관 외 의료기관'의 신뢰율이 2017년(32.0%) 대비 증가폭(10.2%p)이 가장 큼

[그림 19] 응급의료기관 유형별 응급실 서비스 신뢰도

(사례수:전체(n=5,000), 단위:%, 점)



문 귀하께서는 우리나라의 응급실에 대해 어느 정도 신뢰를 하십니까?

IV. 응급실 서비스

3. 의료기관 유형별 응급실 서비스 신뢰도

- ▶ 의료기관 유형별 응급실 서비스의 신뢰율을 보면 '병원'의 신뢰율이 42.3%로 가장 높고, '상급종합병원' 42.2%, '종합병원' 36.6% 순으로 나타남
- ▶ 의료기관 유형별 신뢰율은 2017년과 비교하여 모두 증가한 가운데 '병원'의 신뢰율이 2017년(28.9%) 대비 증가폭(13.4%p)이 가장 크게 나타남

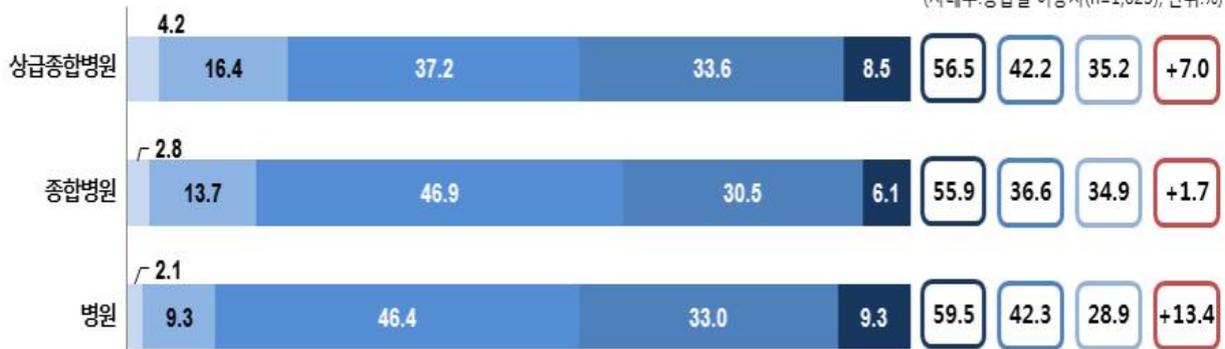
[그림 20] 의료기관 유형별 응급실 서비스 신뢰도

(사례수:전체(n=5,000), 단위:%, 점)



[의료기관 유형별]

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%)



* 응급의료기관 유형 중 모름/무응답/기타(n=148)는 제시하지 않음

문

귀하께서는 우리나라의 응급실에 대해 어느 정도 신뢰를 하십니까?

 **응급실 서비스 신뢰도**

▶ 응급실 서비스에 대한 신뢰율은 '남성'(41.5%), '20대'(48.7%)에서 높게 나타났으며, 지역별로는 '강원'(44.4%), 거주 규모별로는 '읍면지역'(41.4%)이 높게 나타남

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 신뢰하지 않는다	② 신뢰하지 않는다	③ 보통이다	④ 신뢰하고 있다	⑤ 매우 신뢰하고 있다	종합		신뢰도 (100점)	
							(①+②) 신뢰안함	(④+⑤) 신뢰함		
전체	5,000	2.1	11.7	47.1	32.7	6.5	13.7	39.1	57.4	
성별	남성	2,501	2.4	11.2	44.8	34.5	7.0	13.7	41.5	58.1
	여성	2,499	1.7	12.1	49.5	30.8	5.9	13.8	36.7	56.8
연령대별	20대	836	1.0	7.4	42.9	39.1	9.6	8.4	48.7	62.2
	30대	968	3.2	12.7	49.4	29.3	5.4	15.9	34.7	55.2
	40대	1,104	2.3	12.0	50.2	31.1	4.4	14.3	35.5	55.8
	50대	1,043	2.2	14.1	49.2	30.6	3.9	16.3	34.5	55.0
의료취약지 여부	60대 이상	1,049	1.5	11.3	43.2	34.3	9.6	12.9	43.9	59.8
	의료 취약지	4,643	2.1	11.7	47.2	32.7	6.3	13.8	39.0	57.3
거주 지역별	서울	994	1.2	10.7	48.5	34.1	5.5	11.9	39.6	58.0
	부산	351	2.0	11.7	47.6	31.1	7.7	13.7	38.7	57.7
	대구	243	3.3	13.2	48.6	30.0	4.9	16.5	35.0	55.0
	인천	274	1.1	16.1	45.3	32.8	4.7	17.2	37.6	56.0
	광주	149	0.7	12.8	47.7	30.2	8.7	13.4	38.9	58.4
	대전	154	0.6	12.3	42.9	34.4	9.7	13.0	44.2	60.1
	울산	112	2.7	8.9	49.1	31.3	8.0	11.6	39.3	58.3
	경기	1,152	2.6	12.2	45.4	34.0	5.7	14.8	39.8	57.0
	강원	160	1.9	9.4	44.4	35.0	9.4	11.3	44.4	60.2
	충북	158	3.2	14.6	51.9	24.7	5.7	17.7	30.4	53.8
	충남	209	2.9	9.6	46.4	31.6	9.6	12.4	41.1	58.9
	전북	187	3.7	9.6	51.3	30.5	4.8	13.4	35.3	55.7
	전남	190	1.6	10.5	46.3	34.2	7.4	12.1	41.6	58.8
	경북	277	1.1	11.2	50.9	29.2	7.6	12.3	36.8	57.8
	경남	331	3.0	10.3	46.2	33.8	6.6	13.3	40.5	57.7
	제주	59	1.7	18.6	39.0	35.6	5.1	20.3	40.7	55.9
	거주 규모별	대도시	2,277	1.5	11.9	47.6	32.7	6.3	13.4	39.0
중소도시		2,457	2.5	11.7	46.8	32.7	6.3	14.2	39.0	57.1
읍면지역		266	2.6	9.4	46.6	32.0	9.4	12.0	41.4	59.0
직업별	농/임/어업/축산업	141	1.4	12.1	41.8	32.6	12.1	13.5	44.7	60.5
	자영업	760	3.6	15.7	48.2	28.2	4.5	19.2	32.6	53.6
	판매/기술/노무직	625	2.7	11.5	49.6	29.6	6.6	14.2	36.2	56.4
	전문/사무/관리직	1,768	2.0	10.8	47.5	33.5	6.2	12.8	39.6	57.7
	전업주부	990	1.5	12.7	48.6	30.6	6.6	14.2	37.2	57.0
	학생	303	0.0	5.3	40.9	48.5	5.3	5.3	53.8	63.4
	무직/기타	413	1.5	10.4	42.9	35.4	9.9	11.9	45.3	60.5
학력별	중졸이하	640	1.7	11.9	43.4	30.5	12.5	13.6	43.0	60.0
	고졸	1,502	2.4	11.3	46.9	34.4	5.1	13.6	39.5	57.1
	대졸(전문대 포함)	2,505	1.8	12.2	48.0	31.9	6.1	14.0	38.0	57.0
	대학원졸 이상	353	2.8	9.6	48.7	34.6	4.2	12.5	38.8	56.9
월소득별	200만원 미만	750	2.3	10.5	42.5	33.5	11.2	12.8	44.7	60.2
	200-399만원	1,342	1.9	12.0	47.5	32.7	5.9	13.9	38.6	57.2
	400-599만원	1,237	1.5	11.9	48.4	33.4	4.9	13.3	38.2	57.1
	600만원 이상	883	2.3	11.7	46.8	33.5	5.8	13.9	39.3	57.2
	모름/무응답	788	2.8	11.9	49.4	29.7	6.2	14.7	35.9	56.2
응급실 이용지역	환자로 이용	553	3.4	15.9	35.1	35.3	10.3	19.3	45.6	58.3
	보호자로 이용	981	3.2	14.1	46.7	30.0	6.1	17.2	36.1	55.5
	둘 다 이용	89	7.9	16.9	48.3	20.2	6.7	24.7	27.0	50.3
응급의료기관 유형별	비용	3,377	1.4	10.2	49.2	33.3	5.9	11.5	39.3	58.1
	권역응급의료센터	447	4.3	16.1	38.0	34.0	7.6	20.4	41.6	56.2
	지역응급의료센터	674	2.7	14.8	44.5	31.3	6.7	17.5	38.0	56.1
	지역응급의료기관	294	3.1	11.6	48.3	28.2	8.8	14.6	37.1	57.1
	응급의료기관 외 의료기관	64	3.1	9.4	45.3	37.5	4.7	12.5	42.2	57.8
	모름/무응답	144	6.3	20.1	37.5	25.7	10.4	26.4	36.1	53.5
	비용	3,377	1.4	10.2	49.2	33.3	5.9	11.5	39.3	58.1
의료기관 유형별	상급종합병원	529	4.2	16.4	37.2	33.6	8.5	20.6	42.2	56.5
	종합병원	849	2.8	13.7	46.9	30.5	6.1	16.5	36.6	55.9
	병원	97	2.1	9.3	46.4	33.0	9.3	11.3	42.3	59.5
	기타	4	0.0	0.0	25.0	25.0	50.0	0.0	75.0	81.3
	모름/무응답	144	6.3	20.1	37.5	25.7	10.4	26.4	36.1	53.5
비용	3,377	1.4	10.2	49.2	33.3	5.9	11.5	39.3	58.1	

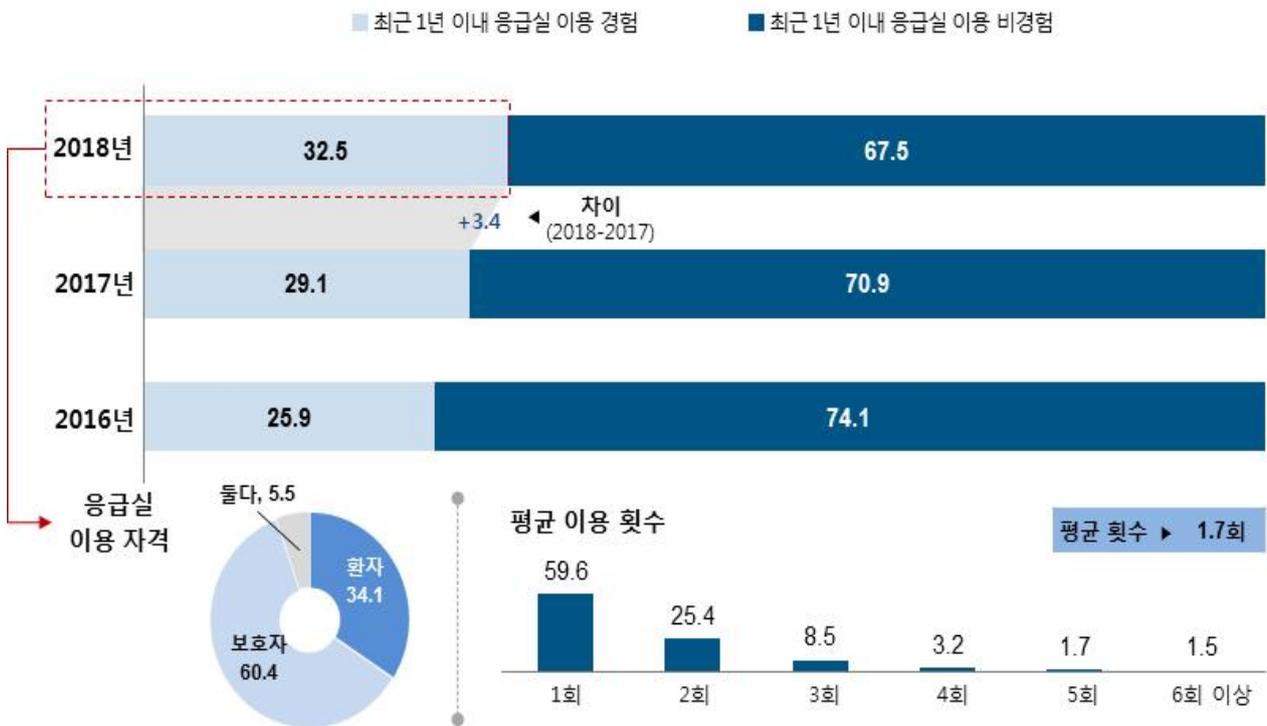
IV. 응급실 서비스

4. 최근 1년 이내 응급실 이용 경험 및 횟수

- ▶ 전체 응답자 5,000명 중 최근 1년 이내 응급실을 이용한 경험이 있다는 응답자는 32.5%로 2017년(29.1%) 대비 3.4%p 증가함
- ▶ 최근 1년 이내 응급실 이용 경험률은 최근 3년 간 지속적인 증가 추이를 보임
- ▶ 최근 1년 이내 응급실을 이용한 경험이 있다고 응답한 1,623명의 1년 간 응급실 이용 횟수를 조사한 결과, '1회' 이용 비율이 59.6%로 가장 높았으며, 평균 이용 횟수는 1.7회로 나타남

[그림 21] 최근 1년 이내 응급실 이용 경험 및 횟수

(사례수:전체(n=5,000), 단위:%)



비고

귀하께서는 최근 1년 이내에 응급실에 방문한 경험이 있습니까?
 귀하께서는 최근 1년 간 응급실을 모두 몇 번이나 이용하셨습니다?

 **최근 1년 이내 응급실 이용 경험 및 횟수**

▶ '30대'의 응급실 이용 경험률이 41.1%로 가장 높게 나타났으며, 평균 이용 횟수는 1.8회임

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %, 점)

구분	응급실 방문 경험				응급실 이용 횟수						이용 자격		
	사례수	방문 경험률	방문 비경험률	사례수	1회	2회	3회	4회 이상	평균(회)	환자	보호자	둘 다	
전체	5,000	32.5	67.5	1,623	59.6	25.4	8.5	6.5	1.7	34.1	60.4	5.5	
성별	남성	2,501	32.1	67.9	802	61.7	23.3	7.6	7.4	1.7	35.8	59.6	4.6
	여성	2,499	32.9	67.1	821	57.5	27.5	9.4	5.6	1.7	32.4	61.3	6.3
연령대별	20대	836	29.1	70.9	243	63.0	22.2	10.3	4.5	1.6	46.9	46.1	7.0
	30대	968	41.1	58.9	398	57.8	25.6	8.8	7.8	1.8	31.2	61.3	7.5
	40대	1,104	34.0	66.0	375	57.1	29.9	6.1	6.9	1.7	21.6	72.5	5.9
	50대	1,043	33.2	66.8	346	58.1	24.9	10.7	6.4	1.8	29.2	67.1	3.8
	60대 이상	1,049	24.9	75.1	261	64.8	22.6	6.9	5.7	1.6	51.0	46.4	2.7
의료취약지 여부	의료 비취약지	4,643	32.6	67.4	1,512	59.1	26.0	8.7	6.2	1.7	33.3	61.4	5.3
	의료 취약지	357	31.1	68.9	111	65.8	18.0	6.3	9.9	1.7	44.1	47.7	8.1
거주 지역별	서울	994	33.4	66.6	332	66.0	20.5	8.7	4.8	1.6	32.5	63.3	4.2
	부산	351	32.2	67.8	113	60.2	25.7	7.1	7.1	1.7	38.1	54.9	7.1
	대구	243	28.8	71.2	70	50.0	31.4	15.7	2.9	1.8	30.0	64.3	5.7
	인천	274	35.0	65.0	96	67.7	22.9	5.2	4.2	1.5	28.1	64.6	7.3
	광주	149	35.6	64.4	53	49.1	35.8	3.8	11.3	2.0	35.8	58.5	5.7
	대전	154	26.0	74.0	40	60.0	27.5	7.5	5.0	1.6	22.5	75.0	2.5
	울산	112	25.0	75.0	28	53.6	32.1	3.6	10.7	2.0	39.3	53.6	7.1
	경기	1,152	33.6	66.4	387	57.6	27.4	7.0	8.0	1.7	30.5	64.6	4.9
	강원	160	28.1	71.9	45	53.3	28.9	13.3	4.4	1.8	28.9	60.0	11.1
	충북	158	31.6	68.4	50	58.0	32.0	4.0	6.0	1.7	36.0	58.0	6.0
	충남	209	37.3	62.7	78	61.5	16.7	12.8	9.0	1.8	39.7	56.4	3.8
	전북	187	34.8	65.2	65	63.1	24.6	9.2	3.1	1.6	41.5	55.4	3.1
	전남	190	32.6	67.4	62	61.3	24.2	6.5	8.1	1.8	40.3	48.4	11.3
	경북	277	27.4	72.6	76	63.2	21.1	10.5	5.3	1.5	44.7	53.9	1.3
	경남	331	30.5	69.5	101	53.5	28.7	10.9	6.9	1.8	41.6	51.5	6.9
	제주	59	45.8	54.2	27	37.0	33.3	18.5	11.1	2.1	25.9	63.0	11.1
거주 규모별	대도시	2,277	32.1	67.9	732	61.7	24.6	8.1	5.6	1.6	32.5	62.2	5.3
	중소도시	2,457	32.9	67.1	809	57.2	26.9	8.9	6.9	1.7	34.4	60.2	5.4
	읍면지역	266	30.8	69.2	82	63.4	18.3	8.5	9.8	1.8	45.1	47.6	7.3
직업별	농/임/어업/축산업	141	31.2	68.8	44	70.5	20.5	9.1	0.0	1.4	45.5	52.3	2.3
	자영업	760	36.6	63.4	278	54.7	26.3	9.0	10.1	1.9	31.7	63.3	5.0
	판매/기술/노무직	625	31.0	69.0	194	63.9	21.6	9.8	4.6	1.5	39.7	55.7	4.6
	전문/사무/관리직	1,768	34.4	65.6	608	56.9	28.0	8.4	6.7	1.8	28.5	64.3	7.2
	전업주부	990	31.4	68.6	311	61.7	23.5	9.3	5.5	1.6	29.6	66.9	3.5
	학생	303	27.7	72.3	84	67.9	23.8	4.8	3.6	1.4	47.6	45.2	7.1
	무직/기타	413	25.2	74.8	104	62.5	25.0	5.8	6.7	1.7	60.6	35.6	3.8
학력별	중졸이하	640	23.9	76.1	153	68.6	17.0	6.5	7.8	1.6	51.6	45.8	2.6
	고졸	1,502	29.4	70.6	442	58.4	26.7	10.6	4.3	1.7	38.0	56.6	5.4
	대졸(전문대 포함)	2,505	35.7	64.3	894	58.9	25.6	7.9	7.5	1.7	31.3	62.5	6.2
	대학원졸 이상	353	38.0	62.0	134	57.5	29.9	7.5	5.2	1.8	19.4	76.1	4.5
월소득별	200만원 미만	750	26.3	73.7	197	61.4	21.3	10.2	7.1	1.7	45.7	50.8	3.6
	200-399만원	1,342	31.7	68.3	425	59.1	24.5	9.2	7.3	1.7	35.1	59.8	5.2
	400-599만원	1,237	35.7	64.3	442	57.7	29.4	6.8	6.1	1.7	29.9	63.8	6.3
	600만원 이상	883	40.0	60.0	353	60.1	26.3	8.2	5.4	1.7	27.5	66.3	6.2
	모름/무응답	788	26.1	73.9	206	62.1	21.4	9.7	6.8	1.7	41.3	53.9	4.9

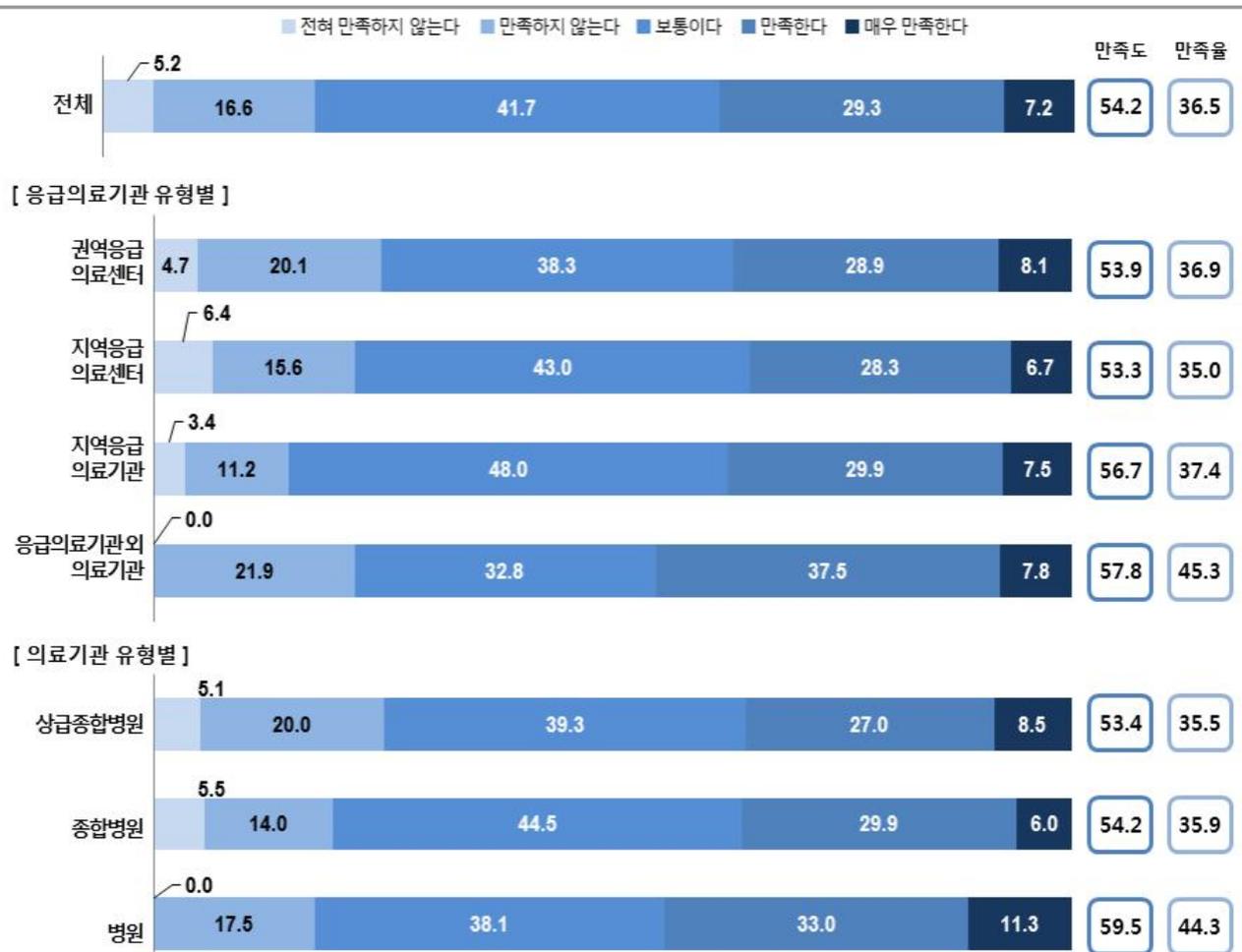
IV. 응급실 서비스

5. 최근 1년 동안 이용한 모든 응급실 서비스 만족도

- ▶ 최근 1년 이내 응급실을 이용한 경험이 있다고 응답한 1,623명 중 36.5%는 1년 동안 이용한 모든 응급실 서비스에 대해 '만족한다'고 응답함
- ▶ 응급의료기관 유형별로는 '응급의료기관 외 의료기관'의 만족률이 45.3%로 가장 높게 나타났으며, 의료기관 유형별로는 '병원'의 만족률이 44.3%로 가장 높음

[그림 22] 최근 1년 동안 이용한 모든 응급실 서비스 만족도

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%, 점)



* 응급의료기관 유형과 의료기관 유형 중 모름/무응답/기타는 제시하지 않음

문

최근 1년 동안 이용하신 모든 응급실 서비스를 전반적으로 고려하실 때 얼마나 만족하십니까?

 **최근 1년 동안 이용한 모든 응급실 서비스 만족도**

▶ 연령별로 '20대'의 만족률이 43.6%로 가장 높게 나타났으며, 거주 규모별로는 '대도시'의 만족률이 37.3%로 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	1,623	5.2	16.6	41.7	29.3	7.2	21.8	36.5	54.2	
성별	남성	802	6.5	16.2	40.3	28.9	8.1	22.7	37.0	54.0
	여성	821	4.0	16.9	43.0	29.7	6.3	21.0	36.1	54.4
연령대별	20대	243	3.3	14.0	39.1	35.4	8.2	17.3	43.6	57.8
	30대	398	7.3	19.6	39.2	28.1	5.8	26.9	33.9	51.4
	40대	375	6.1	15.2	46.4	26.4	5.9	21.3	32.3	52.7
	50대	346	5.8	21.4	38.4	28.0	6.4	27.2	34.4	52.0
	60대 이상	261	1.9	10.0	45.2	31.4	11.5	11.9	42.9	60.2
거주 지역별	서울	332	3.6	13.9	44.0	31.6	6.9	17.5	38.6	56.1
	부산	113	3.5	15.0	35.4	38.1	8.0	18.6	46.0	58.0
	대구	70	8.6	15.7	42.9	25.7	7.1	24.3	32.9	51.8
	인천	96	4.2	21.9	38.5	29.2	6.3	26.0	35.4	52.9
	광주	53	5.7	18.9	49.1	18.9	7.5	24.5	26.4	50.9
	대전	40	0.0	25.0	42.5	22.5	10.0	25.0	32.5	54.4
	울산	28	3.6	25.0	39.3	25.0	7.1	28.6	32.1	51.8
	경기	387	7.0	18.6	39.0	28.9	6.5	25.6	35.4	52.3
	강원	45	2.2	6.7	42.2	33.3	15.6	8.9	48.9	63.3
	충북	50	10.0	18.0	42.0	26.0	4.0	28.0	30.0	49.0
	충남	78	7.7	16.7	39.7	26.9	9.0	24.4	35.9	53.2
	전북	65	4.6	18.5	47.7	23.1	6.2	23.1	29.2	51.9
	전남	62	1.6	14.5	53.2	22.6	8.1	16.1	30.6	55.2
	경북	76	6.6	13.2	38.2	34.2	7.9	19.7	42.1	55.9
경남	101	5.0	11.9	44.6	32.7	5.9	16.8	38.6	55.7	
제주	27	7.4	25.9	33.3	25.9	7.4	33.3	33.3	50.0	
거주 규모별	대도시	732	4.1	16.7	41.9	30.1	7.2	20.8	37.3	54.9
	중소도시	809	6.3	16.9	40.7	29.5	6.6	23.2	36.1	53.3
	읍면지역	82	4.9	12.2	48.8	20.7	13.4	17.1	34.1	56.4
직업별	농/임/어업/축산업	44	2.3	6.8	40.9	34.1	15.9	9.1	50.0	63.6
	자영업	278	8.3	19.1	46.0	21.9	4.7	27.3	26.6	48.9
	판매/기술/노무직	194	9.3	16.0	36.6	29.4	8.8	25.3	38.1	53.1
	전문/사무/관리직	608	4.9	17.4	41.0	30.1	6.6	22.4	36.7	54.0
	전업주부	311	2.9	17.4	41.8	29.9	8.0	20.3	37.9	55.7
	학생	84	1.2	10.7	35.7	45.2	7.1	11.9	52.4	61.6
	무직/기타	104	2.9	12.5	48.1	27.9	8.7	15.4	36.5	56.7
학력별	중졸이하	153	2.0	13.7	41.2	30.1	13.1	15.7	43.1	59.6
	고졸	442	5.2	14.9	42.1	30.3	7.5	20.1	37.8	55.0
	대졸(전문대 포함)	894	5.8	18.0	41.8	27.5	6.8	23.8	34.3	52.9
	대학원졸 이상	134	5.2	15.7	39.6	37.3	2.2	20.9	39.6	53.9
월소득별	200만원 미만	197	3.6	9.1	47.2	29.4	10.7	12.7	40.1	58.6
	200-399만원	425	4.0	17.2	42.4	31.1	5.4	21.2	36.5	54.2
	400-599만원	442	5.0	18.3	42.1	29.2	5.4	23.3	34.6	52.9
	600만원 이상	353	6.5	16.4	41.1	26.6	9.3	22.9	36.0	54.0
	모름/무응답	206	7.8	18.9	35.0	30.6	7.8	26.7	38.3	52.9
응급실 이용자력	환자로 이용	553	4.7	14.1	40.0	31.3	9.9	18.8	41.2	56.9
	보호자로 이용	981	5.4	17.1	42.7	28.8	5.9	22.5	34.8	53.2
응급의료기관 유형별	둘 다 이용	89	6.7	25.8	40.4	22.5	4.5	32.6	27.0	48.0
	권역응급의료센터	447	4.7	20.1	38.3	28.9	8.1	24.8	36.9	53.9
	지역응급의료센터	674	6.4	15.6	43.0	28.3	6.7	22.0	35.0	53.3
	지역응급의료기관	294	3.4	11.2	48.0	29.9	7.5	14.6	37.4	56.7
	응급의료기관 외 의료기관	64	0.0	21.9	32.8	37.5	7.8	21.9	45.3	57.8
의료기관 유형별	모름/무응답	144	7.6	18.8	36.8	30.6	6.3	26.4	36.8	52.3
	상급종합병원	529	5.1	20.0	39.3	27.0	8.5	25.1	35.5	53.4
	종합병원	849	5.5	14.0	44.5	29.9	6.0	19.6	35.9	54.2
	병원	97	0.0	17.5	38.1	33.0	11.3	17.5	44.3	59.5
	기타	4	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	100.0	81.3
모름/무응답	144	7.6	18.8	36.8	30.6	6.3	26.4	36.8	52.3	

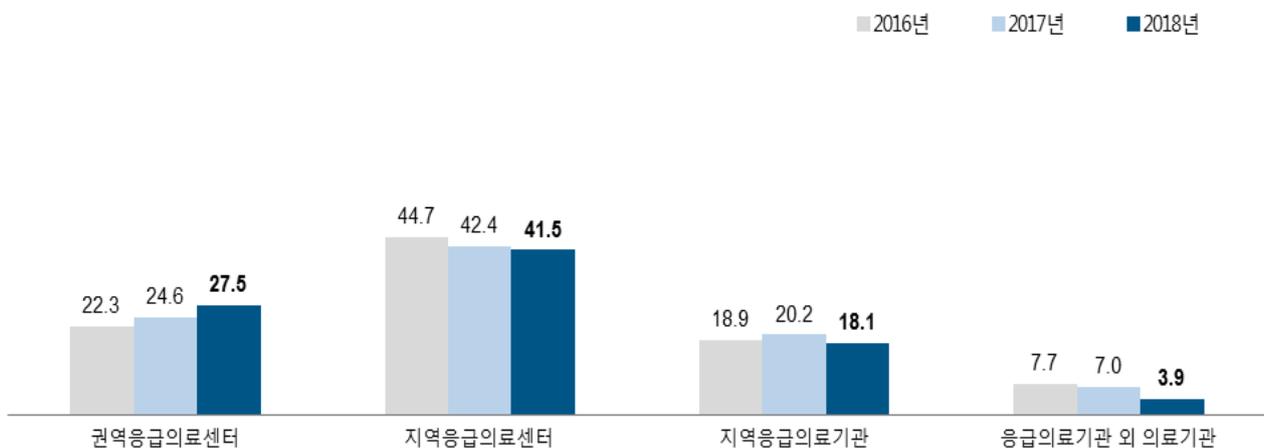
IV. 응급실 서비스

6. 가장 최근 이용 응급의료기관 유형

- ▶ 가장 최근 이용한 응급실 서비스의 응급의료기관 유형별 이용률은 '지역응급의료센터'가 41.5%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '권역응급의료센터'(27.5%), '지역응급의료기관'(18.1%), '응급의료기관 외 의료기관'(3.9%)의 순으로 나타남
- ▶ 가장 최근 이용한 응급실의 응급의료기관 유형별 이용률을 2017년과 비교하면, '권역응급의료센터'는 2017년(24.6%) 대비 2.9%p 증가했으며, '지역응급의료센터'는 2017년(42.4%) 대비 0.9%p, '지역응급의료기관'은 2017년(20.2%) 대비 2.1%p '응급의료기관 외 의료기관'은 2017년(7.0%) 대비 3.1%p 감소함

[그림 23] 가장 최근 이용 응급의료기관 유형

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%)



* 응급의료기관 유형 중 '모름/무응답'(8.9%) 제시하지 않음

문

귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실은 어떤 지역의 어떤 병원 응급실입니까?

IV. 응급실 서비스

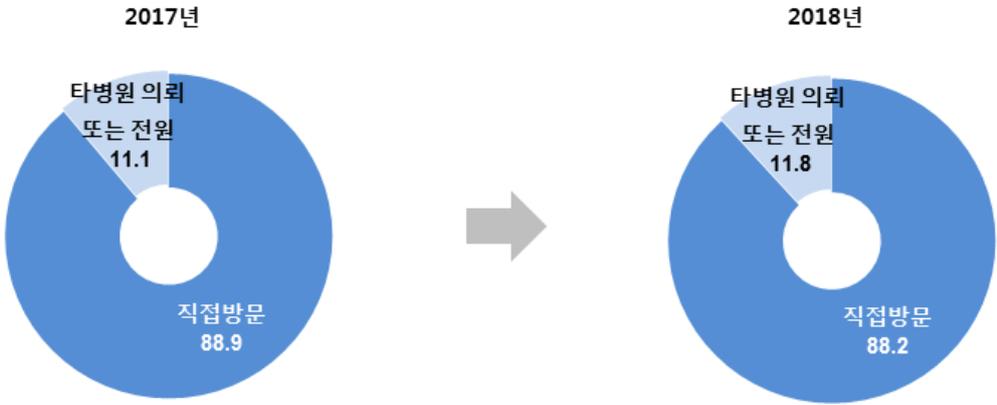
7. 응급실 서비스 이용 형태

- ▶ 2018년 응급실 방문 형태는 '직접방문' 88.2%, '타병원 의뢰 또는 전원' 11.8%로 '직접방문'의 비율이 더 높았으며, 직접방문 비율은 2017년(88.9%) 대비 0.7%p 감소함
- ▶ 응급실 퇴실 형태는 '수술 또는 입원' 31.5%, '귀가' 68.5%로 응급실 방문 후 '귀가' 하는 비율이 높았으며, '귀가' 비율은 2017년(68.0%) 대비 0.5%p 증가함

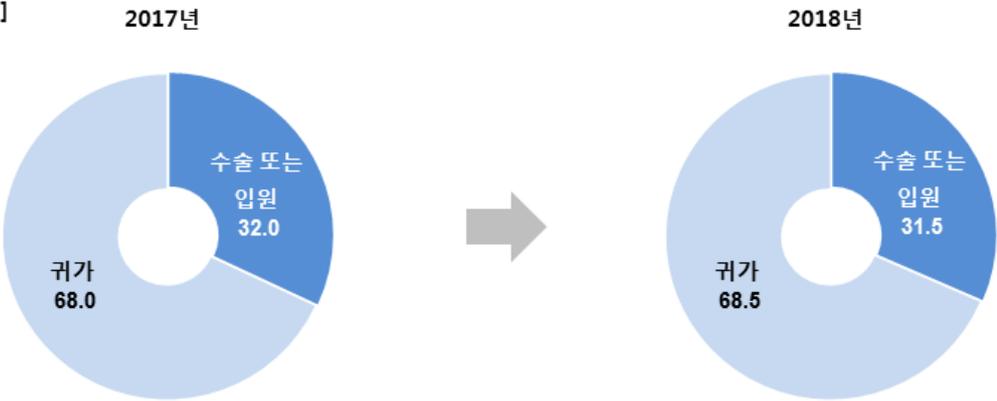
[그림 24] 응급실 서비스 이용 형태

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%)

[응급실 방문 형태]



[응급실 퇴실 형태]



리뷰 귀하께서 가장 최근 이용한 응급실 방문 형태는 무엇입니까?
 귀하께서 가장 최근 이용한 응급실 방문 후 퇴실 형태는 무엇입니까?

응급실 서비스 이용 형태

- ▶ 응급실 방문 형태는 전반적으로 '직접방문' 비율이 높고, 퇴실 형태는 '귀가' 비율이 높으나, 연령대가 높아질수록 '직접방문' 비율이 낮고, '수술/입원' 비율이 높아짐

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:명, %)

구분	사례수	응급실 방문형태		응급실 퇴실형태		
		직접방문	타병원 의뢰/전원	수술/입원	귀가	
전체	1,623	88.2	11.8	31.5	68.5	
성별	남성	802	89.3	10.7	32.7	67.3
	여성	821	87.2	12.8	30.5	69.5
연령대별	20대	243	91.8	8.2	25.1	74.9
	30대	398	90.7	9.3	26.1	73.9
	40대	375	89.1	10.9	26.7	73.3
	50대	346	83.5	16.5	41.9	58.1
	60대 이상	261	86.2	13.8	39.1	60.9
의료취약지 여부	의료 비취약지	1,512	88.2	11.8	31.3	68.7
	의료 취약지	111	89.2	10.8	35.1	64.9
거주 지역별	서울	332	91.9	8.1	29.2	70.8
	부산	113	93.8	6.2	28.3	71.7
	대구	70	85.7	14.3	44.3	55.7
	인천	96	87.5	12.5	32.3	67.7
	광주	53	81.1	18.9	26.4	73.6
	대전	40	90.0	10.0	50.0	50.0
	울산	28	82.1	17.9	32.1	67.9
	경기	387	86.6	13.4	29.5	70.5
	강원	45	84.4	15.6	26.7	73.3
	충북	50	84.0	16.0	32.0	68.0
	충남	78	89.7	10.3	26.9	73.1
	전북	65	86.2	13.8	40.0	60.0
	전남	62	91.9	8.1	40.3	59.7
	경북	76	80.3	19.7	36.8	63.2
	경남	101	93.1	6.9	29.7	70.3
	제주	27	81.5	18.5	22.2	77.8
	거주 규모별	대도시	732	89.8	10.2	32.0
중소도시		809	86.7	13.3	30.9	69.1
읍면지역		82	90.2	9.8	34.1	65.9
직업별	농/임/어업/축산업	44	88.6	11.4	36.4	63.6
	자영업	278	87.8	12.2	26.3	73.7
	판매/기술/노무직	194	88.1	11.9	38.1	61.9
	전문/사무/관리직	608	90.1	9.9	27.5	72.5
	전업주부	311	83.9	16.1	36.7	63.3
	학생	84	92.9	7.1	25.0	75.0
	무직/기타	104	87.5	12.5	45.2	54.8
학력별	중졸이하	153	85.6	14.4	48.4	51.6
	고졸	442	84.2	15.8	31.4	68.6
	대졸(전문대 포함)	894	90.5	9.5	29.0	71.0
	대학원졸 이상	134	89.6	10.4	29.9	70.1
월소득별	200만원 미만	197	85.3	14.7	42.6	57.4
	200-399만원	425	88.0	12.0	32.0	68.0
	400-599만원	442	88.7	11.3	29.6	70.4
	600만원 이상	353	89.0	11.0	28.9	71.1
	모름/무응답	206	89.3	10.7	28.6	71.4
응급실 이용자역	환자로 이용	553	88.2	11.8	26.0	74.0
	보호자로 이용	981	87.9	12.1	35.5	64.5
	둘 다 이용	89	92.1	7.9	22.5	77.5
응급의료기관 유형별	권역응급의료센터	447	83.7	16.3	36.2	63.8
	지역응급의료센터	674	88.0	12.0	33.4	66.6
	지역응급의료기관	294	94.6	5.4	24.1	75.9
	응급의료기관 외 의료기관	64	92.2	7.8	29.7	70.3
	모름/무응답	144	88.9	11.1	24.3	75.7
의료기관 유형별	상급종합병원	529	82.4	17.6	35.9	64.1
	종합병원	849	91.4	8.6	30.9	69.1
	병원	97	91.8	8.2	25.8	74.2
	기타	4	75.0	25.0	0.0	100.0
	모름/무응답	144	88.9	11.1	24.3	75.7

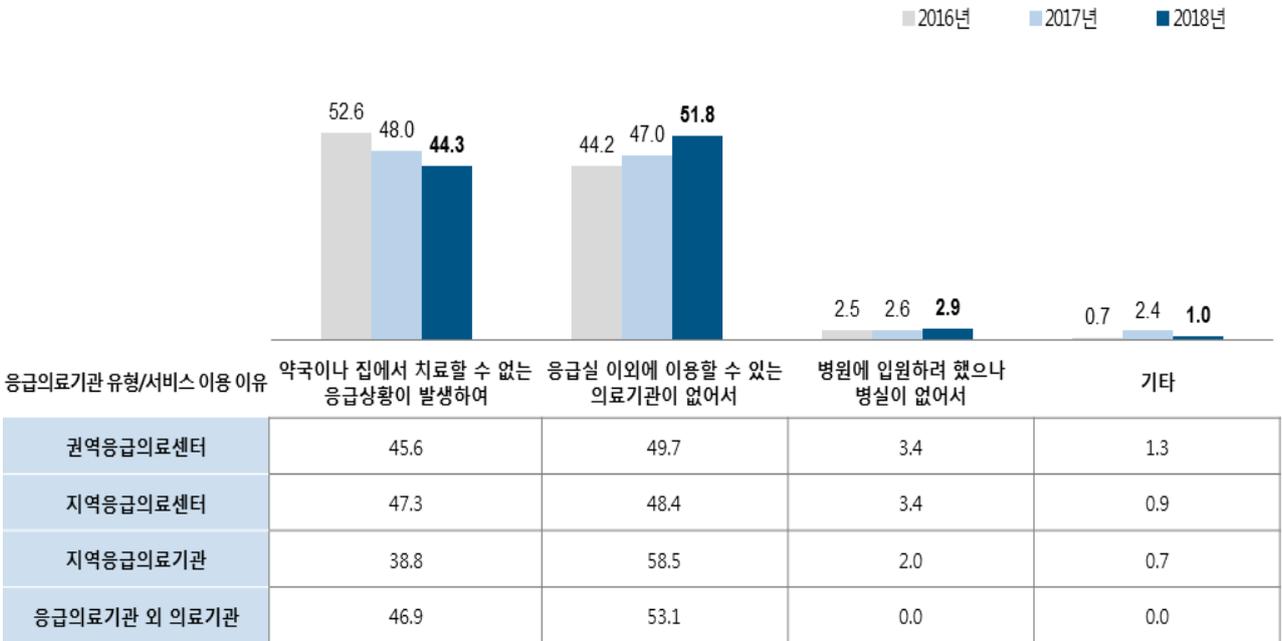
IV. 응급실 서비스

8. 응급실 서비스 이용 이유

- ▶ 최근 1년 이내 응급실 서비스를 이용한 경험이 있다고 응답한 응답자를 대상으로 응급실 서비스 이용 이유에 대해 조사한 결과 '응급실 이외에 이용할 수 있는 의료기관이 없어서'가 51.8%로 가장 높게 나타났으며, 이어 '약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생하여'(44.3%), '병원에 입원하려 했으나 병실이 없어서'(2.9%) 등의 순으로 나타남
- ▶ 응급의료기관 유형별 이용 이유를 보면 '응급실 이외에 이용할 수 있는 의료기관이 없어서'라고 응답한 비율이 모든 응급의료기관 유형에서 높게 나타남

[그림 25] 응급실 서비스 이용 이유

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%)



문 귀하께서 가장 최근 응급실을 이용하시게 된 주된 이유는 무엇입니까?

응급실 서비스 이용 이유

- ▶ 성별에 따른 응급실 서비스 이용 이유의 차이는 없으나, 연령대가 낮을수록 '응급실 외 이용 가능한 의료기관이 없어서' 비율이 높은 것으로 나타남

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:명, %)

구분	사례수	약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생	응급실 외 이용 가능한 의료기관이 없어서	병원에 입원하려 했으나 병실 없음	기타	
전체	1,623	44.3	51.8	2.9	1.0	
성별	남성	802	44.0	51.9	3.0	1.1
	여성	821	44.6	51.8	2.8	0.9
연령대별	20대	243	35.0	62.6	0.8	1.6
	30대	398	34.2	63.6	2.0	0.3
	40대	375	41.3	56.3	1.6	0.8
	50대	346	54.6	38.4	5.5	1.4
	60대 이상	261	59.0	35.2	4.6	1.1
의료취약지 여부	의료 비취약지	1,512	44.2	51.9	2.8	1.1
	의료 취약지	111	45.0	51.4	3.6	0.0
거주 지역별	서울	332	47.0	50.3	2.4	0.3
	부산	113	41.6	54.9	1.8	1.8
	대구	70	51.4	47.1	1.4	0.0
	인천	96	43.8	52.1	2.1	2.1
	광주	53	34.0	56.6	7.5	1.9
	대전	40	47.5	50.0	0.0	2.5
	울산	28	39.3	53.6	7.1	0.0
	경기	387	47.5	48.8	2.3	1.3
	강원	45	53.3	42.2	0.0	4.4
	충북	50	40.0	52.0	8.0	0.0
	충남	78	38.5	57.7	3.8	0.0
	전북	65	36.9	56.9	6.2	0.0
	전남	62	46.8	53.2	0.0	0.0
	경북	76	40.8	55.3	1.3	2.6
	경남	101	37.6	57.4	5.0	0.0
제주	27	37.0	55.6	7.4	0.0	
거주 규모별	대도시	732	44.9	51.5	2.6	1.0
	중소도시	809	43.8	52.0	3.2	1.0
	읍면지역	82	43.9	52.4	2.4	1.2
직업별	농/임/어업/축산업	44	56.8	38.6	4.5	0.0
	자영업	278	44.6	51.8	1.8	1.8
	판매/기술/노무직	194	45.9	52.1	1.5	0.5
	전문/사무/관리직	608	37.3	59.9	2.1	0.7
	전업주부	311	53.1	41.2	4.8	1.0
	학생	84	38.1	58.3	2.4	1.2
	무직/기타	104	54.8	36.5	6.7	1.9
학력별	중졸이하	153	68.0	27.5	3.9	0.7
	고졸	442	43.9	51.4	3.4	1.4
	대졸(전문대 포함)	894	40.4	56.4	2.2	1.0
	대학원졸 이상	134	44.8	50.7	4.5	0.0
월소득별	200만원 미만	197	63.5	31.5	4.1	1.0
	200-399만원	425	41.6	54.1	3.5	0.7
	400-599만원	442	42.8	54.5	1.8	0.9
	600만원 이상	353	39.9	56.1	2.8	1.1
	모름/무응답	206	42.2	53.4	2.9	1.5
응급실 이용자적	환자로 이용	553	42.7	55.0	2.0	0.4
	보호자로 이용	981	46.9	48.2	3.5	1.4
	둘 다 이용	89	25.8	71.9	2.2	0.0
응급의료기관 유형별	권역응급의료센터	447	45.6	49.7	3.4	1.3
	지역응급의료센터	674	47.3	48.4	3.4	0.9
	지역응급의료기관	294	38.8	58.5	2.0	0.7
	응급의료기관 외 의료기관	64	46.9	53.1	0.0	0.0
	모름/무응답	144	36.1	60.4	2.1	1.4
의료기관 유형별	상급종합병원	529	48.6	45.7	4.7	0.9
	종합병원	849	43.0	54.1	2.0	0.9
	병원	97	44.3	52.6	2.1	1.0
	기타	4	50.0	50.0	0.0	0.0
	모름/무응답	144	36.1	60.4	2.1	1.4

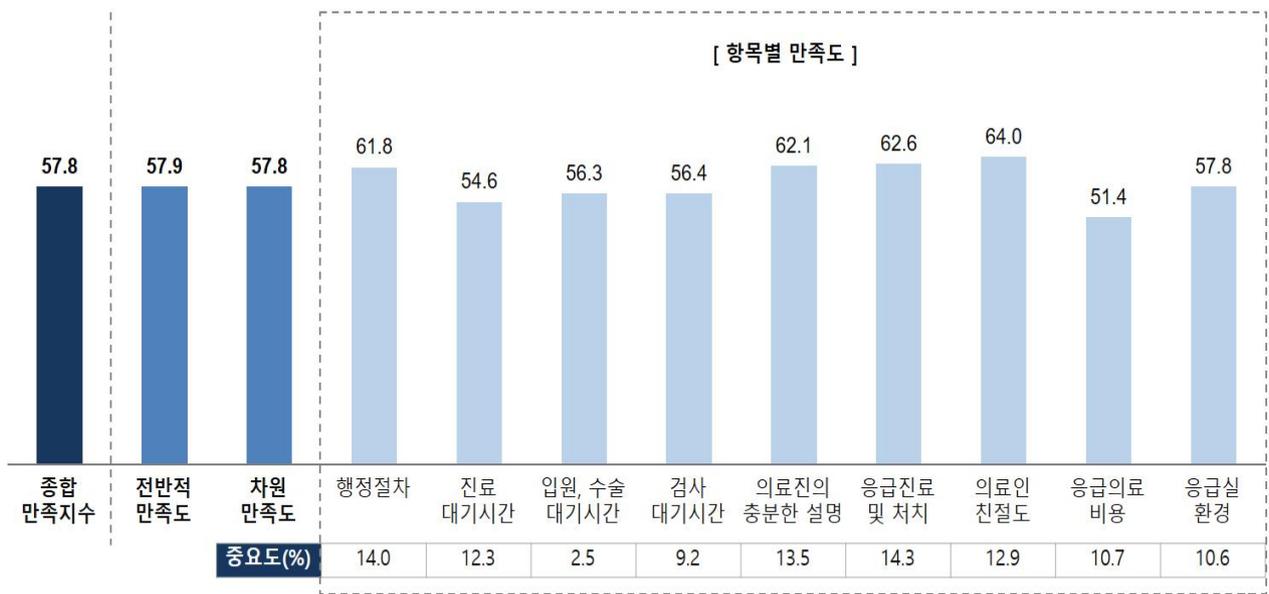
IV. 응급실 서비스

9. 가장 최근 이용 응급실 서비스 만족지수⁸⁾

- ▶ 가장 최근 이용한 응급실 서비스의 항목별 만족도와 전반적 만족도를 통해 산출한 응급실 서비스 종합만족지수는 57.8점으로 나타남
- ▶ 전반적 만족도는 57.9점이며, 차원별 만족도는 57.8점으로 비슷한 만족도를 보임
- ▶ 세부 항목별 만족도를 보면, '의료인 친절도' 항목의 만족도가 64.0점으로 가장 높게 나타난 반면, '응급의료 비용' 항목에 대한 만족도는 51.4점으로 세부 항목별 만족도 가운데 가장 낮은 수준임
- ▶ 세부 항목별 중요도는 '응급진료 및 처치' 항목의 중요도가 14.3%로 가장 높았으며, '행정절차' 14.0%, '의료진의 충분한 설명' 13.5%, '의료인 친절도' 12.9% 등의 순으로 나타남

[그림 26] 가장 최근 이용 응급실 서비스 만족지수

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:점, %)



8) 종합만족지수 : (차원 만족도×0.7) + (전반적 만족도×0.3)
 차원 만족도 : 각 항목별 중요도와 만족도의 곱을 합산(∑(항목 만족도×항목별 중요도))
 전반적 만족도 : 직접적인 단일 설문을 통해 도출된 전반적 만족 수준
 항목별 중요도 : 전반적 만족도에 대한 각 항목별 상관계수를 도출한 후, 그 합에 대한 각 항목별 비중 산출
 항목별 만족도 : 직접적인 단일 설문을 통해 도출된 항목별 만족 수준

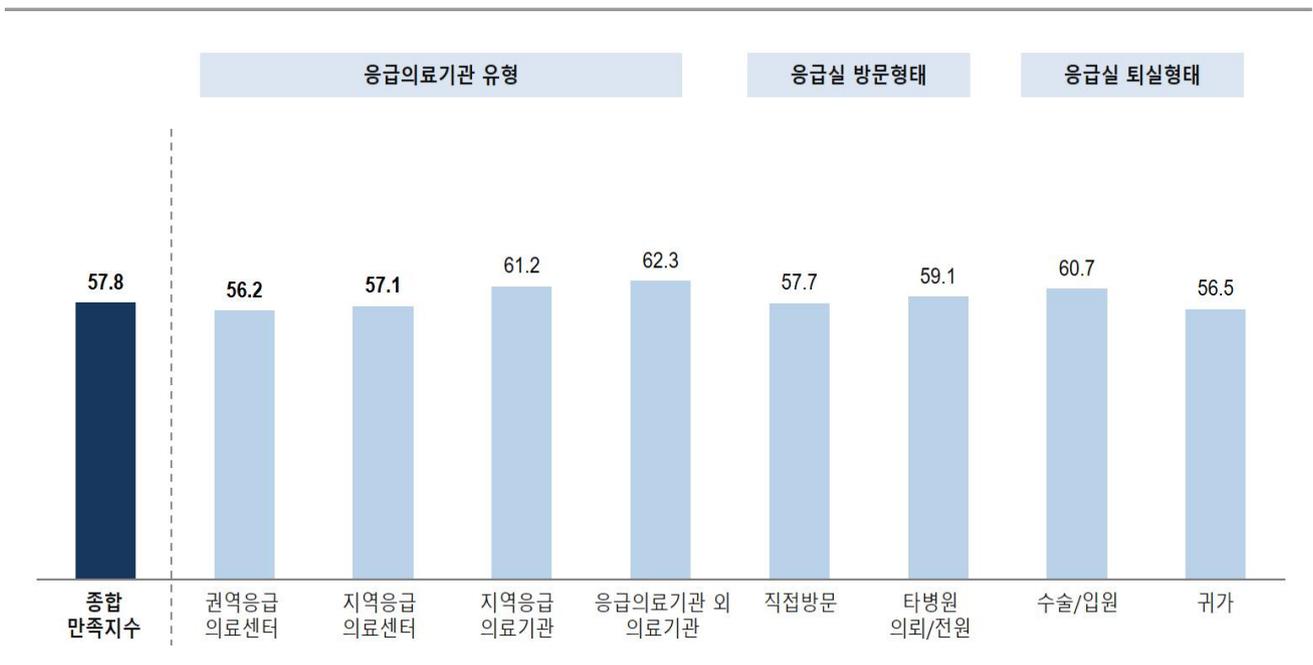
IV. 응급실 서비스

10. 응답자 유형별 응급실 서비스 만족지수

- ▶ 응급의료기관 유형별 응급실 서비스 만족지수를 보면, '응급의료기관 외 의료기관'의 만족지수가 62.3점으로 가장 높게 나타났으며, 이어 '지역응급의료기관'(61.2점), '지역응급의료센터'(57.1점), '권역응급의료센터'(56.2점) 순으로 나타남
- ▶ 응급실 이용 형태별로 보면, 응급실 방문형태는 '타병원 의뢰/전원'이 59.1점으로 높고, 퇴실형태는 '수술/입원'이 60.7점으로 높게 나타남

[그림 27] 응답자 유형별 응급실 서비스 만족지수

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:점)



 **응급실 서비스 종합만족지수**

▶ 연령별로 '60대 이상'의 응급실 서비스 종합만족지수가 62.6점으로 높았으며, 의료기관 유형별로는 '병원'의 종합만족지수가 63.2점으로 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:점)

구분		종합만족지수	전반적만족도	차원만족도	행정절차	진료대기시간	입원수술대기시간	검사대기시간	의료진의 충분한 설명	응급의료 및 처치	의료인 친절도	응급료 비용	응급실 환경
전체		57.8	57.9	57.8	61.8	54.6	56.3	56.4	62.1	62.6	64.0	51.4	57.8
성별	남성	57.2	57.3	57.1	60.8	53.5	55.6	55.3	61.4	61.5	63.7	50.1	58.6
	여성	58.4	58.4	58.4	62.8	55.6	57.0	57.4	62.7	63.6	64.2	52.7	57.1
연령대별	20대	60.5	60.6	60.4	63.2	55.7	55.8	58.9	64.7	67.4	65.6	53.8	62.9
	30대	55.5	55.4	55.5	59.3	51.1	53.4	54.2	59.4	61.5	60.2	51.1	55.7
	40대	56.1	56.7	55.9	61.4	54.0	53.0	54.6	59.9	60.4	62.7	49.1	53.7
	50대	56.9	56.8	56.9	60.8	52.8	55.3	55.4	61.8	59.8	64.0	50.2	57.1
	60대 이상	62.6	62.2	62.8	66.4	62.1	64.9	61.2	67.3	66.6	69.8	54.5	63.4
거주지역별	서울	58.1	58.7	57.9	63.3	52.5	57.8	55.0	62.5	62.0	63.3	53.1	59.0
	부산	61.1	60.4	61.4	63.3	61.5	55.0	62.8	64.2	66.4	66.2	56.4	63.1
	대구	56.9	58.2	56.3	57.1	50.7	45.6	56.3	61.8	61.1	62.5	53.2	53.2
	인천	60.2	59.4	60.6	64.3	59.9	61.4	58.8	65.6	65.1	65.4	51.8	62.2
	광주	56.9	60.4	55.4	59.9	54.7	40.3	53.3	62.3	59.9	62.7	48.1	51.9
	대전	60.9	59.4	61.5	61.3	56.9	57.6	59.0	70.0	63.8	71.3	53.1	60.6
	울산	53.0	47.3	55.4	59.8	56.3	56.3	58.3	52.7	55.4	57.1	53.6	60.7
	경기	55.6	56.3	55.4	59.9	51.2	52.6	52.5	59.4	61.5	61.7	48.5	55.0
	강원	63.6	65.0	63.1	65.0	58.9	61.7	60.5	70.6	71.1	67.8	55.6	61.7
	충북	55.9	53.5	56.9	59.0	51.5	51.3	58.5	60.5	63.5	67.0	47.5	54.5
	충남	56.6	56.7	56.5	61.9	55.8	60.0	56.7	59.9	60.3	63.1	48.4	56.1
	전북	55.4	54.6	55.7	56.9	51.5	67.0	55.2	58.8	61.5	62.7	50.8	55.8
	전남	60.1	58.1	61.0	66.1	62.1	65.6	62.3	66.1	64.9	67.3	52.4	57.3
	경북	61.3	62.2	60.9	66.1	56.6	61.8	61.9	63.5	66.4	67.1	53.9	62.8
경남	59.1	56.9	60.1	64.9	61.1	58.8	59.1	65.1	63.6	67.8	52.5	58.2	
제주	51.1	55.6	49.2	54.6	40.7	42.9	49.1	51.9	48.1	54.6	43.5	58.3	
거주규모별	대도시	58.6	58.7	58.6	62.3	55.2	55.1	57.0	63.1	62.7	64.1	53.1	59.2
	중소도시	57.0	57.1	57.0	61.3	53.6	57.2	55.5	61.0	62.2	63.7	49.9	56.8
	읍면지역	58.7	57.6	59.2	62.5	58.2	57.4	58.7	63.4	64.9	64.9	50.9	56.7
직업별	농/임/어업/축산업	67.1	65.9	67.6	71.6	67.6	75.0	67.1	69.3	71.6	72.7	62.5	67.0
	자영업	53.7	53.7	53.7	58.3	51.4	53.6	51.3	58.2	56.6	58.8	47.5	54.9
	판매/기술/노무직	57.5	56.8	57.9	60.6	54.4	53.0	57.4	62.7	63.0	64.0	50.1	60.3
	전문/사무/관리직	56.7	57.2	56.4	60.2	52.5	55.1	55.4	60.2	61.8	62.9	50.9	55.7
	전업주부	60.4	59.6	60.8	65.4	58.0	58.4	59.0	65.1	65.7	67.0	53.5	59.9
	학생	61.9	62.2	61.7	64.3	56.0	58.3	59.0	67.3	69.0	66.1	56.0	65.2
	무직/기타	61.3	62.7	60.7	66.3	58.4	58.8	59.2	65.9	64.4	69.2	52.4	57.7
학력별	중졸이하	63.9	63.2	64.1	68.0	63.1	65.6	62.0	69.1	66.3	72.1	57.4	64.1
	고졸	58.4	57.8	58.7	61.4	55.5	56.3	57.3	63.4	64.2	64.9	50.7	61.0
	대졸(전문대 포함)	56.5	57.1	56.2	60.8	52.4	54.7	54.9	60.2	61.2	62.1	50.8	55.5
	대학원졸 이상	57.7	56.9	58.0	63.2	56.2	52.0	56.7	62.3	62.3	63.8	50.9	56.0
월소득별	200만원 미만	61.6	61.7	61.5	65.7	61.5	63.9	62.4	64.6	64.0	66.6	56.0	61.7
	200-399만원	57.5	57.0	57.8	61.1	53.5	55.1	55.8	62.9	63.6	64.5	51.1	57.8
	400-599만원	57.1	57.4	56.9	60.4	53.8	55.9	55.7	60.7	61.7	63.7	50.5	56.6
	600만원 이상	57.9	57.9	57.9	63.2	53.4	52.1	55.3	63.0	62.3	63.5	52.3	57.0
응급실 이용자격	모름/무응답	56.3	57.0	56.0	60.4	53.9	57.6	55.3	59.5	61.5	61.5	48.1	58.4
	환자로 이용	60.6	59.9	60.9	63.7	59.9	60.1	61.5	65.7	66.0	67.5	53.3	61.4
	보호자로 이용	56.5	56.9	56.3	60.9	51.9	54.9	54.0	60.4	61.1	62.2	50.8	56.0
응급의료기관 유형별	돌 다 이용	54.9	55.3	54.7	61.2	51.1	51.0	53.0	58.1	57.6	62.1	46.9	55.3
	권역응급의료센터	56.2	57.5	55.6	61.0	50.3	51.3	53.3	60.5	59.8	62.1	47.9	55.6
	지역응급의료센터	57.1	58.1	56.7	62.1	51.8	56.1	53.5	60.8	61.5	62.7	50.2	57.7
	지역응급의료기관	61.2	58.3	62.4	63.9	63.8	64.8	64.3	66.8	67.7	68.3	56.3	60.2
	응급의료기관 외 의료기관	62.3	62.1	62.4	60.9	65.2	65.5	63.2	67.6	67.2	68.0	63.3	60.5
의료기관 유형별	모름/무응답	57.5	55.0	58.6	59.7	57.5	59.4	61.1	60.8	63.7	65.1	52.6	59.2
	상급종합병원	56.1	57.3	55.6	60.7	48.7	51.0	51.7	60.8	61.3	62.1	48.2	56.3
	종합병원	58.2	58.0	58.3	62.3	56.4	58.5	57.8	62.2	62.3	64.1	52.1	58.1
	병원	63.2	62.9	63.3	65.2	64.2	65.3	62.3	68.8	69.1	69.3	59.8	60.8
	기타	90.9	93.8	89.6	93.8	100.0	87.5	91.7	93.8	93.8	93.8	87.5	87.5
응급실 방문형태별	모름/무응답	57.5	55.0	58.6	59.7	57.5	59.4	61.1	60.8	63.7	65.1	52.6	59.2
	직접방문	57.7	57.5	57.7	61.8	55.0	56.7	56.7	61.7	62.4	63.6	51.4	57.9
응급실 퇴실형태별	타병원 의뢰/전원	59.1	60.6	58.4	61.9	51.8	54.3	54.2	64.8	64.1	66.5	51.6	57.3
	수술/입원	60.7	60.4	60.8	63.7	54.9	56.9	58.9	64.1	63.6	66.1	54.5	59.6
	귀가	56.5	56.7	56.4	61.0	54.5	54.0	55.1	61.1	62.1	63.0	50.0	57.0

IV. 응급실 서비스

11. 응급실 서비스 전반적 만족도

- ▶ 응급실 서비스 이용자의 44.7%는 응급실 서비스에 대해 전반적으로 '만족한다' 라고 응답했으며, 2017년(44.1%) 대비 0.6%p 증가함
- ▶ 응급의료기관 유형별로는 '응급의료기관 외 의료기관'의 만족률이 51.6%로 가장 높게 나타났으며, 2017년(41.8%) 대비 증가폭(9.8%p) 또한 가장 큼
- ▶ 응급실 방문 형태에서는 '타병원 의뢰/전원'의 만족률이 48.7%로 높았으며, 퇴실 형태에서는 '수술/입원'의 만족률이 50.0%로 높게 나타남

[그림 28] 응급실 서비스 전반적 만족도

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%, 점)



문 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실 서비스에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

 **응급실 서비스 전반적 만족도**

▶ 응답자 특성별로 보면, '60대 이상'(50.2%), '대도시'(46.6%)에서 응급실 서비스에 대한 만족률이 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:명, %)

구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	1,623	5.7	13.4	36.2	33.3	11.5	19.0	44.7	57.9	
성별	남성	802	7.1	13.0	35.0	33.4	11.5	20.1	44.9	57.3
	여성	821	4.3	13.8	37.4	33.1	11.4	18.0	44.6	58.4
연령대별	20대	243	5.3	10.3	34.6	36.2	13.6	15.6	49.8	60.6
	30대	398	5.8	17.6	35.4	31.7	9.5	23.4	41.2	55.4
	40대	375	6.4	11.7	40.5	31.2	10.1	18.1	41.3	56.7
	50대	346	6.9	14.2	34.1	34.4	10.4	21.1	44.8	56.8
	60대 이상	261	3.1	11.1	35.6	34.5	15.7	14.2	50.2	62.2
거주 지역별	서울	332	3.6	14.2	36.7	34.6	10.8	17.8	45.5	58.7
	부산	113	3.5	10.6	38.9	34.5	12.4	14.2	46.9	60.4
	대구	70	7.1	11.4	35.7	32.9	12.9	18.6	45.7	58.2
	인천	96	6.3	14.6	29.2	35.4	14.6	20.8	50.0	59.4
	광주	53	5.7	5.7	37.7	43.4	7.5	11.3	50.9	60.4
	대전	40	5.0	15.0	27.5	42.5	10.0	20.0	52.5	59.4
	울산	28	14.3	21.4	32.1	25.0	7.1	35.7	32.1	47.3
	경기	387	6.5	16.0	33.9	33.3	10.3	22.5	43.7	56.3
	강원	45	4.4	8.9	26.7	42.2	17.8	13.3	60.0	65.0
	충북	50	8.0	14.0	40.0	32.0	6.0	22.0	38.0	53.5
	충남	78	7.7	16.7	34.6	23.1	17.9	24.4	41.0	56.7
	전북	65	7.7	10.8	49.2	20.0	12.3	18.5	32.3	54.6
	전남	62	3.2	12.9	40.3	35.5	8.1	16.1	43.5	58.1
	경북	76	5.3	6.6	36.8	36.8	14.5	11.8	51.3	62.2
경남	101	5.9	11.9	42.6	27.7	11.9	17.8	39.6	56.9	
제주	27	7.4	11.1	40.7	33.3	7.4	18.5	40.7	55.6	
거주 규모별	대도시	732	4.9	13.1	35.4	35.2	11.3	18.0	46.6	58.7
	중소도시	809	6.4	13.6	36.5	32.1	11.4	20.0	43.5	57.1
	읍면지역	82	4.9	13.4	41.5	26.8	13.4	18.3	40.2	57.6
직업별	농/임/어업/축산업	44	2.3	11.4	29.5	34.1	22.7	13.6	56.8	65.9
	자영업	278	9.4	15.8	35.3	29.9	9.7	25.2	39.6	53.7
	판매/기술/노무직	194	6.7	13.4	36.6	32.5	10.8	20.1	43.3	56.8
	전문/사무/관리직	608	5.9	14.0	36.5	32.6	11.0	19.9	43.6	57.2
	전업주부	311	3.5	12.2	38.3	34.1	11.9	15.8	46.0	59.6
	학생	84	2.4	9.5	34.5	44.0	9.5	11.9	53.6	62.2
학력별	무직/기타	104	2.9	10.6	34.6	36.5	15.4	13.5	51.9	62.7
	중졸이하	153	3.9	8.5	37.9	30.1	19.6	12.4	49.7	63.2
	고졸	442	5.4	12.4	36.9	36.0	9.3	17.9	45.2	57.8
	대졸(전문대 포함)	894	6.0	14.9	35.2	32.2	11.6	20.9	43.8	57.1
월소득별	대학원졸 이상	134	6.0	11.9	38.8	35.1	8.2	17.9	43.3	56.9
	200만원 미만	197	4.6	7.1	41.1	31.5	15.7	11.7	47.2	61.7
	200-399만원	425	5.4	13.4	38.6	32.9	9.6	18.8	42.6	57.0
	400-599만원	442	5.7	13.1	36.4	35.5	9.3	18.8	44.8	57.4
	600만원 이상	353	7.1	13.9	32.9	32.9	13.3	21.0	46.2	57.9
응급실 이용자력	모름/무응답	206	4.9	18.9	32.0	31.6	12.6	23.8	44.2	57.0
	환자로 이용	553	5.4	11.9	33.6	35.4	13.6	17.4	49.0	59.9
	보호자로 이용	981	5.4	14.2	37.8	32.5	10.1	19.6	42.6	56.9
응급의료기관 유형별	둘 다 이용	89	10.1	13.5	34.8	28.1	13.5	23.6	41.6	55.3
	권역응급의료센터	447	6.0	14.8	34.0	33.6	11.6	20.8	45.2	57.5
	지역응급의료센터	674	5.6	13.5	35.3	33.8	11.7	19.1	45.5	58.1
	지역응급의료기관	294	4.8	10.2	43.9	29.3	11.9	15.0	41.2	58.3
	응급의료기관 외 의료기관	64	1.6	12.5	34.4	39.1	12.5	14.1	51.6	62.1
의료기관 유형별	모름/무응답	144	8.3	15.3	32.6	35.4	8.3	23.6	43.8	55.0
	상급종합병원	529	6.0	14.7	35.5	31.2	12.5	20.8	43.7	57.3
	종합병원	849	5.5	12.7	37.0	33.9	10.8	18.3	44.8	58.0
	병원	97	1.0	9.3	40.2	36.1	13.4	10.3	49.5	62.9
	기타	4	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	100.0	93.8
응급실 방문형태별	모름/무응답	144	8.3	15.3	32.6	35.4	8.3	23.6	43.8	55.0
	직접방문	1432	5.9	13.3	36.6	33.3	10.9	19.2	44.2	57.5
응급실 퇴실형태별	타병원 의료/전원	191	4.2	13.6	33.5	33.0	15.7	17.8	48.7	60.6
	수술/입원	512	4.7	12.9	32.4	35.9	14.1	17.6	50.0	60.4
귀가	1111	6.1	13.6	38.0	32.0	10.3	19.7	42.3	56.7	

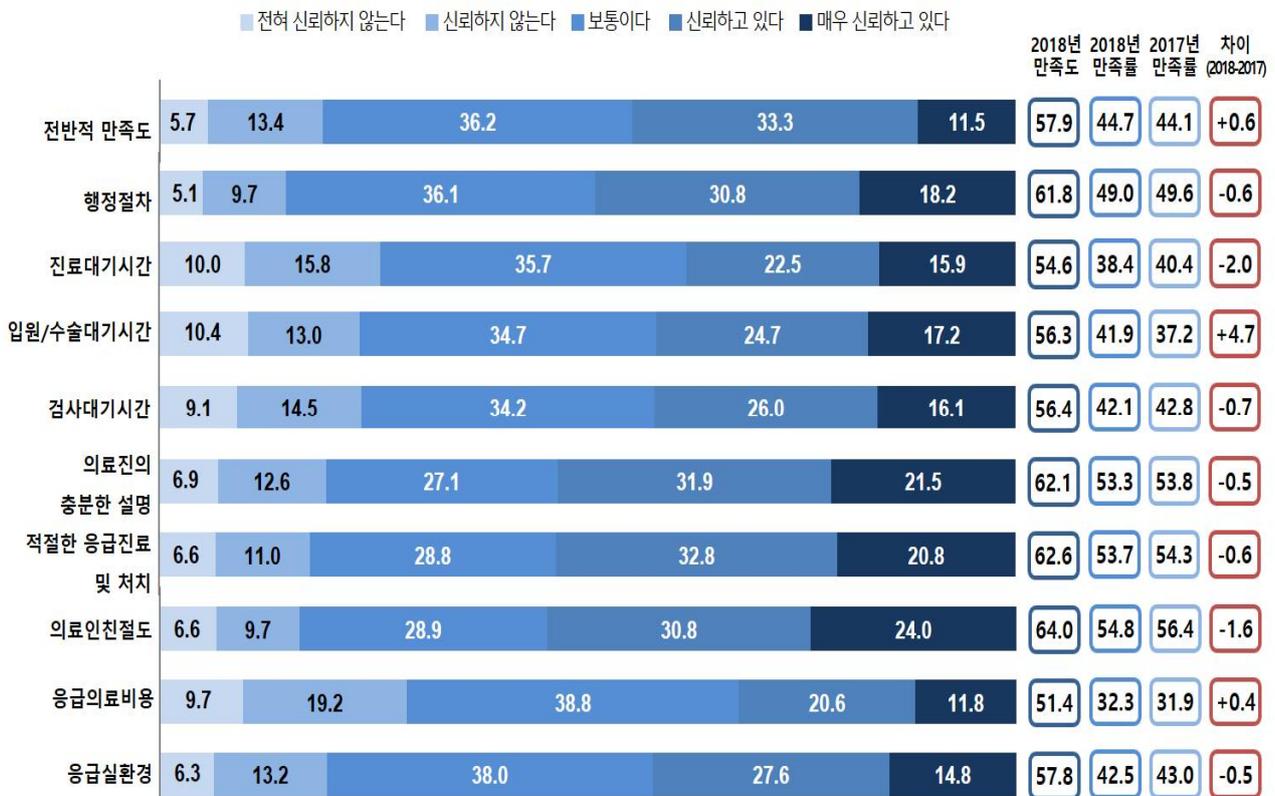
IV. 응급실 서비스

12. 응급실 서비스 세부항목별 만족도

- ▶ 응급실 서비스의 세부항목별 만족률을 보면 '의료인 친절도'(54.8%)의 만족률이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '적절한 응급진료 및 처치'(53.7%), '의료진의 충분한 설명'(53.3%) 등의 순으로 높게 나타남
- ▶ 반면, '응급의료비용'의 만족률은 32.3%로 응급실 서비스 세부항목 중 가장 낮음
- ▶ 세부항목 가운데 '입원/수술 대기시간'의 만족률은 41.9%로 2017년(37.2%) 대비 증가폭(4.7%p)이 가장 크게 나타남

[그림 29] 응급실 서비스 세부항목별 만족도

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%, 점)



* 응급실 이용자 1,623명 중 각 세부항목별 무응답은 분석에서 제외함

응급실 서비스 세부항목별 만족도 (100점 만점)

▶ 응급실 서비스의 세부항목 가운데 '행정절차'(61.8점), '의료진의 충분한 설명'(62.1점), '응급진료 및 처치'(62.6점), '의료인 친절도'(64.0점)의 만족도는 전반적 만족도(57.9점) 보다 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:점)

구분	전반적 만족도 (n=1,623)	행정 절차 (n=1,623)	진료 대기시간 (n=1,623)	입원수술 대기시간 (n=623)	검사 대기시간 (n=1,471)	의료진의 충분한 설명 (n=1,622)	응급진료 및 처치 (n=1,623)	의료인 친절도 (n=1,623)	응급의료 비용 (n=1,623)	응급실 환경 (n=1,623)	
전체	57.9	61.8	54.6	56.3	56.4	62.1	62.6	64.0	51.4	57.8	
성별	남성	57.3	60.8	53.5	55.6	55.3	61.4	61.5	63.7	50.1	58.6
	여성	58.4	62.8	55.6	57.0	57.4	62.7	63.6	64.2	52.7	57.1
연령대별	20대	60.6	63.2	55.7	55.8	58.9	64.7	67.4	65.6	53.8	62.9
	30대	55.4	59.3	51.1	53.4	54.2	59.4	61.5	60.2	51.1	55.7
	40대	56.7	61.4	54.0	53.0	54.6	59.9	60.4	62.7	49.1	53.7
	50대	56.8	60.8	52.8	55.3	55.4	61.8	59.8	64.0	50.2	57.1
	60대 이상	62.2	66.4	62.1	64.9	61.2	67.3	66.6	69.8	54.5	63.4
거주 지역별	서울	58.7	63.3	52.5	57.8	55.0	62.5	62.0	63.3	53.1	59.0
	부산	60.4	63.3	61.5	55.0	62.8	64.2	66.4	66.2	56.4	63.1
	대구	58.2	57.1	50.7	45.6	56.3	61.8	61.1	62.5	53.2	53.2
	인천	59.4	64.3	59.9	61.4	58.8	65.6	65.1	65.4	51.8	62.2
	광주	60.4	59.9	54.7	40.3	53.3	62.3	59.9	62.7	48.1	51.9
	대전	59.4	61.3	56.9	57.6	59.0	70.0	63.8	71.3	53.1	60.6
	울산	47.3	59.8	56.3	56.3	58.3	52.7	55.4	57.1	53.6	60.7
	경기	56.3	59.9	51.2	52.6	52.5	59.4	61.5	61.7	48.5	55.0
	강원	65.0	65.0	58.9	61.7	60.5	70.6	71.1	67.8	55.6	61.7
	충북	53.5	59.0	51.5	51.3	58.5	60.5	63.5	67.0	47.5	54.5
	충남	56.7	61.9	55.8	60.0	56.7	59.9	60.3	63.1	48.4	56.1
	전북	54.6	56.9	51.5	67.0	55.2	58.8	61.5	62.7	50.8	55.8
	전남	58.1	66.1	62.1	65.6	62.3	66.1	64.9	67.3	52.4	57.3
	경북	62.2	66.1	56.6	61.8	61.9	63.5	66.4	67.1	53.9	62.8
거주 규모별	경남	56.9	64.9	61.1	58.8	59.1	65.1	63.6	67.8	52.5	58.2
	제주	55.6	54.6	40.7	42.9	49.1	51.9	48.1	54.6	43.5	58.3
	대도시	58.7	62.3	55.2	55.1	57.0	63.1	62.7	64.1	53.1	59.2
직업별	중소도시	57.1	61.3	53.6	57.2	55.5	61.0	62.2	63.7	49.9	56.8
	읍면지역	57.6	62.5	58.2	57.4	58.7	63.4	64.9	64.9	50.9	56.7
	농/임/어업/축산업	65.9	71.6	67.6	75.0	67.1	69.3	71.6	72.7	62.5	67.0
	자영업	53.7	58.3	51.4	53.6	51.3	58.2	56.6	58.8	47.5	54.9
	판매/기술/노무직	56.8	60.6	54.4	53.0	57.4	62.7	63.0	64.0	50.1	60.3
	전문/사무/관리직	57.2	60.2	52.5	55.1	55.4	60.2	61.8	62.9	50.9	55.7
	전업주부	59.6	65.4	58.0	58.4	59.0	65.1	65.7	67.0	53.5	59.9
학력별	학생	62.2	64.3	56.0	58.3	59.0	67.3	69.0	66.1	56.0	65.2
	무직/기타	62.7	66.3	58.4	58.8	59.2	65.9	64.4	69.2	52.4	57.7
	중졸이하	63.2	68.0	63.1	65.6	62.0	69.1	66.3	72.1	57.4	64.1
	고졸	57.8	61.4	55.5	56.3	57.3	63.4	64.2	64.9	50.7	61.0
월소득별	대졸(전문대 포함)	57.1	60.8	52.4	54.7	54.9	60.2	61.2	62.1	50.8	55.5
	대학원졸 이상	56.9	63.2	56.2	52.0	56.7	62.3	62.3	63.8	50.9	56.0
	200만원 미만	61.7	65.7	61.5	63.9	62.4	64.6	64.0	66.6	56.0	61.7
응급실 이용자 유형별	200-399만원	57.0	61.1	53.5	55.1	55.8	62.9	63.6	64.5	51.1	57.8
	400-599만원	57.4	60.4	53.8	55.9	55.7	60.7	61.7	63.7	50.5	56.6
	600만원 이상	57.9	63.2	53.4	52.1	55.3	63.0	62.3	63.5	52.3	57.0
	모름/무응답	57.0	60.4	53.9	57.6	55.3	59.5	61.5	61.5	48.1	58.4
	환자로 이용	59.9	63.7	59.9	60.1	61.5	65.7	66.0	67.5	53.3	61.4
응급의료기관 유형별	보호자로 이용	56.9	60.9	51.9	54.9	54.0	60.4	61.1	62.2	50.8	56.0
	둘 다 이용	55.3	61.2	51.1	51.0	53.0	58.1	57.6	62.1	46.9	55.3
	권역응급의료센터	57.5	61.0	50.3	51.3	53.3	60.5	59.8	62.1	47.9	55.6
	지역응급의료센터	58.1	62.1	51.8	56.1	53.5	60.8	61.5	62.7	50.2	57.7
의료기관 유형별	지역응급의료기관	58.3	63.9	63.8	64.8	64.3	66.8	67.7	68.3	56.3	60.2
	응급의료기관 외 의료기관	62.1	60.9	65.2	65.5	63.2	67.6	67.2	68.0	63.3	60.5
	모름/무응답	55.0	59.7	57.5	59.4	61.1	60.8	63.7	65.1	52.6	59.2
	상급종합병원	57.3	60.7	48.7	51.0	51.7	60.8	61.3	62.1	48.2	56.3
	종합병원	58.0	62.3	56.4	58.5	57.8	62.2	62.3	64.1	52.1	58.1
	병원	62.9	65.2	64.2	65.3	62.3	68.8	69.1	69.3	59.8	60.8
응급실 방문형태별	기타	93.8	93.8	100.0	87.5	91.7	93.8	93.8	93.8	87.5	87.5
	모름/무응답	55.0	59.7	57.5	59.4	61.1	60.8	63.7	65.1	52.6	59.2
	직접방문	57.5	61.8	55.0	56.7	56.7	61.7	62.4	63.6	51.4	57.9
응급실 퇴실형태별	타병원 의뢰/전원	60.6	61.9	51.8	54.3	54.2	64.8	64.1	66.5	51.6	57.3
	수술/입원	60.4	63.7	54.9	56.9	58.9	64.1	63.6	66.1	54.5	59.6
귀가	56.7	61.0	54.5	54.0	55.1	61.1	62.1	63.0	50.0	57.0	

* 응급실 이용자 1,623명 중 각 세부항목별 무응답은 분석에서 제외함

 **응급실 서비스 세부항목별 만족도 (비율(%))**

▶ 응급실 서비스의 세부항목 가운데 '행정절차'(49.0%), '의료진의 충분한 설명'(53.3%), '응급진료 및 처치'(53.7%), '의료인 친절도'(54.8%)의 만족도가 전반적 만족도(44.7%)보다 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%)

구분		전반적 만족도 (n=1,623)	행정 절차 (n=1,623)	진료 대기시간 (n=1,623)	입원수술 대기시간 (n=623)	검사 대기시간 (n=1,471)	의료진의 충분한 설명 (n=1,622)	응급진료 및 처치 (n=1,623)	의료인 친절도 (n=1,623)	응급의료 비용 (n=1,623)	응급실 환경 (n=1,623)
전체		44.7	49.0	38.4	41.9	42.1	53.3	53.7	54.8	32.3	42.5
성별	남성	44.9	48.8	37.7	42.6	41.0	51.6	51.2	54.9	30.7	44.0
	여성	44.6	49.3	39.1	41.1	43.3	55.1	56.0	54.7	34.0	40.9
연령대별	20대	49.8	48.6	37.0	35.2	44.2	57.9	60.1	56.0	32.9	47.7
	30대	41.2	45.7	34.4	39.6	40.8	49.5	52.5	49.7	30.9	39.7
	40대	41.3	48.5	36.3	34.7	37.8	48.3	50.7	50.9	31.2	36.3
	50대	44.8	48.8	37.0	44.0	41.7	54.0	50.9	56.6	31.8	41.9
	60대 이상	50.2	55.6	50.6	54.3	49.3	61.3	57.5	64.4	36.4	51.3
거주 지역별	서울	45.5	50.9	33.7	42.6	39.1	53.2	52.7	52.4	34.9	44.3
	부산	46.9	53.1	50.4	37.5	50.0	55.8	58.4	59.3	41.6	53.1
	대구	45.7	47.1	35.7	29.4	42.6	52.9	54.3	55.7	41.4	45.7
	인천	50.0	52.1	46.9	42.4	48.9	59.4	58.3	61.5	33.3	49.0
	광주	50.9	45.3	35.8	22.2	34.8	50.9	49.1	52.8	28.3	35.8
	대전	52.5	50.0	45.0	47.8	41.0	62.5	62.5	72.5	30.0	50.0
	울산	32.1	35.7	39.3	37.5	44.4	42.9	46.4	46.4	32.1	46.4
	경기	43.7	46.5	32.8	42.8	37.1	49.4	52.5	49.6	28.4	37.7
	강원	60.0	55.6	48.9	40.0	48.8	71.1	68.9	60.0	44.4	48.9
	충북	38.0	46.0	38.0	30.0	44.7	54.0	54.0	64.0	28.0	40.0
	충남	41.0	48.7	39.7	40.0	38.8	51.3	50.0	56.4	29.5	42.3
	전북	32.3	32.3	33.8	57.1	44.8	47.7	52.3	50.8	32.3	36.9
	전남	43.5	56.5	50.0	53.1	52.9	58.1	56.5	54.8	32.3	33.9
	경북	51.3	61.8	42.1	50.0	50.8	55.3	59.2	63.2	27.6	44.7
	경남	39.6	50.5	46.5	47.1	48.2	58.4	50.5	56.4	29.7	38.6
제주	40.7	37.0	18.5	0.0	29.6	37.0	25.9	48.1	22.2	44.4	
거주 규모별	대도시	46.6	50.0	39.2	39.2	42.4	54.3	54.5	55.9	35.5	46.2
	중소도시	43.5	48.1	37.1	44.5	41.5	52.3	52.5	53.9	29.8	39.3
	읍면지역	40.2	50.0	43.9	40.5	46.7	54.9	57.3	53.7	29.3	40.2
직업별	농/임/어업/축산업	56.8	68.2	56.8	66.7	53.7	65.9	68.2	68.2	45.5	47.7
	자영업	39.6	42.8	32.7	41.0	35.9	48.9	42.8	47.5	27.3	38.8
	판매/기술/노무직	43.3	47.9	42.3	38.6	47.1	54.4	55.2	54.1	33.5	47.9
	전문/사무/관리직	43.6	46.4	34.5	40.0	40.2	50.0	53.9	53.3	31.1	39.0
	전업주부	46.0	55.6	45.0	44.3	45.8	58.2	57.2	59.5	36.7	46.3
	학생	53.6	51.2	38.1	37.0	44.9	60.7	66.7	57.1	34.5	47.6
학력별	무직/기타	51.9	53.8	41.3	44.4	43.3	56.7	51.0	62.5	30.8	44.2
	중졸이하	49.7	57.5	51.0	56.3	48.9	65.4	54.9	69.9	39.9	52.9
	고졸	45.2	48.0	40.7	42.7	44.5	55.8	57.0	55.4	31.7	46.6
월소득별	대졸(전문대 포함)	43.8	47.3	35.2	38.9	40.0	50.6	51.8	51.5	31.2	38.6
	대학원졸 이상	43.3	54.5	37.3	35.3	41.1	50.0	53.7	57.5	33.6	42.5
	200만원 미만	47.2	53.3	46.7	49.5	50.3	57.9	54.8	59.4	38.1	46.7
	200-399만원	42.6	46.6	36.7	39.8	41.1	54.6	55.3	52.9	31.1	42.1
	400-599만원	44.8	46.8	37.8	43.9	40.6	50.7	52.0	54.8	32.1	41.4
600만원 이상	46.2	53.0	36.8	38.1	41.5	56.1	55.2	57.2	35.7	42.5	
응급실 이용자적	모름/무응답	44.2	48.1	37.9	39.1	41.3	47.3	50.0	50.0	24.3	41.3
	환자로 이용	49.0	50.8	45.8	46.2	50.9	60.5	59.9	60.6	36.3	47.2
	보호자로 이용	42.6	48.0	34.5	40.9	37.7	49.9	50.7	51.9	30.3	40.3
응급의료기관 유형별	둘 다 이용	41.6	49.4	36.0	26.9	39.8	46.1	48.3	50.6	30.3	37.1
	권역응급의료센터	45.2	50.6	31.8	37.2	38.8	50.3	50.3	51.2	28.6	40.9
	지역응급의료센터	45.5	48.4	34.4	40.4	38.2	51.5	52.2	53.3	30.6	42.7
	지역응급의료기관	41.2	51.7	51.7	51.2	51.7	60.9	60.5	60.9	36.4	42.9
	응급의료기관 외 의료기관	51.6	39.1	51.6	52.4	52.9	62.5	59.4	59.4	54.7	46.9
의료기관 유형별	모름/무응답	43.8	46.5	44.4	48.9	48.1	51.7	54.2	58.3	34.0	43.1
	상급종합병원	43.7	49.9	29.5	36.4	35.6	50.7	52.6	51.0	29.3	43.3
	종합병원	44.8	48.8	41.3	43.4	44.1	53.8	53.5	55.5	31.9	41.1
	병원	49.5	48.5	49.5	51.6	51.9	63.9	58.8	61.9	47.4	46.4
	기타	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
응급실 방문형태별	모름/무응답	43.8	46.5	44.4	48.9	48.1	51.7	54.2	58.3	34.0	43.1
	직접방문	44.2	48.5	39.0	41.8	42.7	52.7	53.1	53.8	32.1	42.6
응급실 퇴실형태별	타병원 의뢰/전원	48.7	52.9	33.5	42.3	38.2	58.1	57.6	61.8	34.0	41.4
	수술/입원	50.0	52.7	39.8	43.3	45.6	55.4	54.7	60.0	36.1	45.9
응급실 퇴실형태별	귀가	42.3	47.3	37.7	36.5	40.4	52.4	53.2	52.4	30.6	40.9

* 응급실 이용자 1,623명 중 각 세부항목별 무응답은 분석에서 제외함

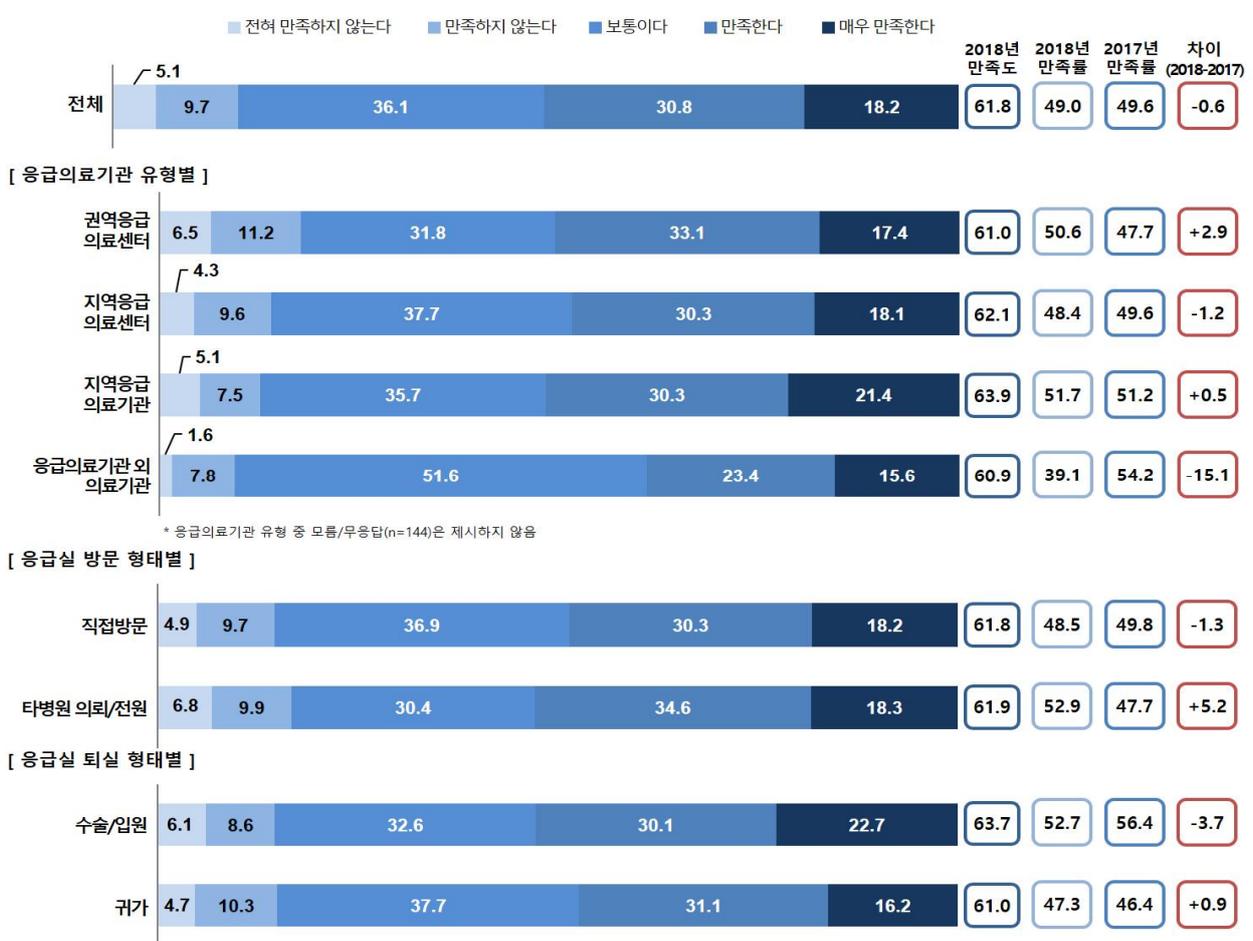
IV. 응급실 서비스

13. 환자 안내/접수/수납 등 행정절차 만족도

- ▶ '환자 안내/접수/수납 등 행정절차'에 대한 만족률은 49.0%로, 2017년(49.6%) 대비 0.6%p 감소함
- ▶ 응급의료기관 유형별 만족률에서 '지역응급의료기관'의 만족률은 51.7%로 가장 높은 반면, '응급의료기관 외 의료기관'의 만족률은 39.1%로 낮게 나타남
- ▶ 응급실 방문형태는 '타병원 의뢰/전원'(52.9%)의 만족률이 높고, 퇴실형태는 '수술/입원'(52.7%)의 만족률이 높게 나타남

[그림 30] 환자 안내/접수/수납 등 행정절차 만족도

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%, 점)



귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 환자 안내/접수/수납 등 행정 절차에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

 환자 안내/접수/수납 등 행정절차 만족도

▶ 연령대가 높을수록 행정절차에 대한 만족률이 높고, 응급실 이용 시 방문형태는 '타병원 의뢰/전원'(52.9%), 퇴실형태는 '수술/입원'(52.7%)으로 이용할 경우 만족률이 높음

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	1,623	5.1	9.7	36.1	30.8	18.2	14.8	49.0	61.8	
성별	남성	802	7.1	10.3	33.8	29.7	19.1	17.5	48.8	60.8
	여성	821	3.2	9.1	38.4	31.9	17.4	12.3	49.3	62.8
연령대별	20대	243	3.7	7.4	40.3	29.6	18.9	11.1	48.6	63.2
	30대	398	5.5	13.1	35.7	30.2	15.6	18.6	45.7	59.3
	40대	375	4.8	8.3	38.4	33.6	14.9	13.1	48.5	61.4
	50대	346	7.5	10.4	33.2	28.9	19.9	17.9	48.8	60.8
	60대 이상	261	3.1	8.0	33.3	31.4	24.1	11.1	55.6	66.4
	거주 지역별	서울	332	3.3	7.8	38.0	34.3	16.6	11.1	50.9
부산		113	5.3	8.0	33.6	34.5	18.6	13.3	53.1	63.3
대구		70	10.0	15.7	27.1	30.0	17.1	25.7	47.1	57.1
인천		96	4.2	6.3	37.5	32.3	19.8	10.4	52.1	64.3
광주		53	3.8	7.5	43.4	35.8	9.4	11.3	45.3	59.9
대전		40	5.0	15.0	30.0	30.0	20.0	20.0	50.0	61.3
울산		28	3.6	7.1	53.6	17.9	17.9	10.7	35.7	59.8
경기		387	6.5	10.6	36.4	30.0	16.5	17.1	46.5	59.9
강원		45	2.2	8.9	33.3	37.8	17.8	11.1	55.6	65.0
충북		50	10.0	6.0	38.0	30.0	16.0	16.0	46.0	59.0
충남		78	5.1	15.4	30.8	24.4	24.4	20.5	48.7	61.9
전북		65	6.2	10.8	50.8	13.8	18.5	16.9	32.3	56.9
전남		62	4.8	6.5	32.3	32.3	24.2	11.3	56.5	66.1
경북		76	3.9	13.2	21.1	38.2	23.7	17.1	61.8	66.1
경남		101	4.0	7.9	37.6	25.7	24.8	11.9	50.5	64.9
제주		27	3.7	18.5	40.7	29.6	7.4	22.2	37.0	54.6
거주 규모별	대도시	732	4.5	8.7	36.7	32.9	17.1	13.3	50.0	62.3
	중소도시	809	5.6	10.9	35.5	28.9	19.2	16.4	48.1	61.3
	읍면지역	82	6.1	7.3	36.6	30.5	19.5	13.4	50.0	62.5
직업별	농/임/어업/축산업	44	2.3	9.1	20.5	36.4	31.8	11.4	68.2	71.6
	자영업	278	8.6	9.4	39.2	25.9	16.9	18.0	42.8	58.3
	판매/기술/노무직	194	5.7	13.4	33.0	28.9	19.1	19.1	47.9	60.6
	전문/사무/관리직	608	5.3	11.0	37.3	30.4	16.0	16.3	46.4	60.2
	전업주부	311	2.6	8.4	33.4	36.0	19.6	10.9	55.6	65.4
	학생	84	2.4	3.6	42.9	36.9	14.3	6.0	51.2	64.3
	무직/기타	104	4.8	5.8	35.6	26.9	26.9	10.6	53.8	66.3
학력별	중졸이하	153	3.9	8.5	30.1	26.8	30.7	12.4	57.5	68.0
	고졸	442	5.4	10.2	36.4	29.4	18.6	15.6	48.0	61.4
	대졸(전문대 포함)	894	5.1	10.1	37.5	31.1	16.2	15.2	47.3	60.8
월소득별	대학원졸 이상	134	5.2	7.5	32.8	38.1	16.4	12.7	54.5	63.2
	200만원 미만	197	5.6	6.6	34.5	25.9	27.4	12.2	53.3	65.7
	200-399만원	425	4.9	11.1	37.4	28.0	18.6	16.0	46.6	61.1
	400-599만원	442	5.9	9.5	37.8	31.0	15.8	15.4	46.8	60.4
	600만원 이상	353	4.2	10.2	32.6	34.3	18.7	14.4	53.0	63.2
	모름/무응답	206	4.9	9.7	37.4	35.0	13.1	14.6	48.1	60.4
응급실 이용자별	환자로 이용	553	4.0	9.0	36.2	30.0	20.8	13.0	50.8	63.7
	보호자로 이용	981	5.4	10.1	36.5	31.7	16.3	15.5	48.0	60.9
	둘 다 이용	89	9.0	10.1	31.5	25.8	23.6	19.1	49.4	61.2
	모름/무응답	144	6.3	11.1	36.1	30.6	16.0	17.4	46.5	59.7
응급의료기관 유형별	권역응급의료센터	447	6.5	11.2	31.8	33.1	17.4	17.7	50.6	61.0
	지역응급의료센터	674	4.3	9.6	37.7	30.3	18.1	13.9	48.4	62.1
	지역응급의료기관	294	5.1	7.5	35.7	30.3	21.4	12.6	51.7	63.9
	응급의료기관 외 의료기관	64	1.6	7.8	51.6	23.4	15.6	9.4	39.1	60.9
의료기관 유형별	모름/무응답	144	6.3	11.1	36.1	30.6	16.0	17.4	46.5	59.7
	상급종합병원	529	6.4	11.9	31.8	32.1	17.8	18.3	49.9	60.7
	종합병원	849	4.6	8.6	38.0	30.4	18.4	13.2	48.8	62.3
	병원	97	1.0	6.2	44.3	27.8	20.6	7.2	48.5	65.2
	기타	4	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	100.0	93.8
응급실 방문형태별	모름/무응답	144	6.3	11.1	36.1	30.6	16.0	17.4	46.5	59.7
	직접방문	1,432	4.9	9.7	36.9	30.3	18.2	14.6	48.5	61.8
응급실 퇴실형태별	타병원 의뢰/전원	191	6.8	9.9	30.4	34.6	18.3	16.8	52.9	61.9
	수술/입원	512	6.1	8.6	32.6	30.1	22.7	14.6	52.7	63.7
귀가	1,111	4.7	10.3	37.7	31.1	16.2	14.9	47.3	61.0	

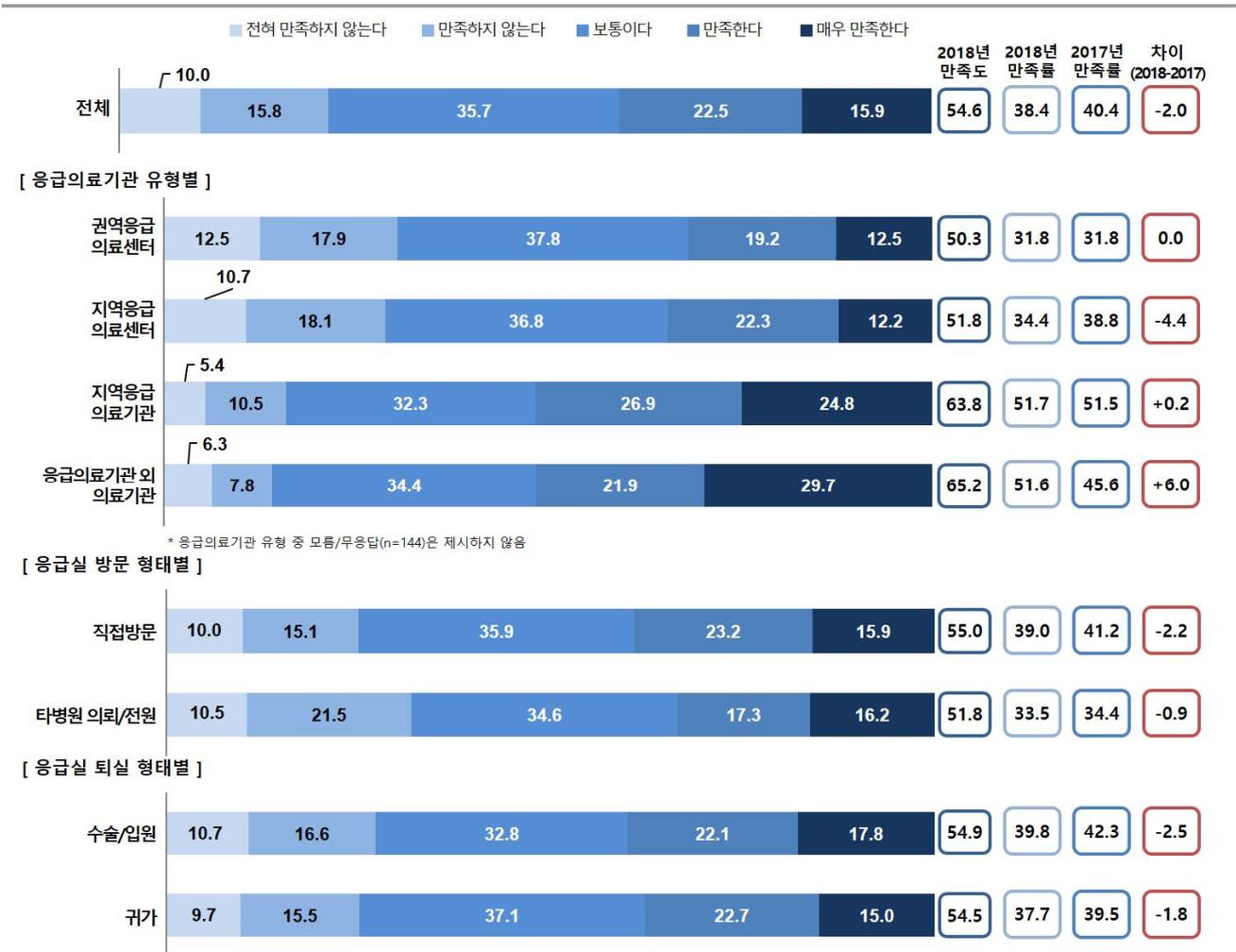
IV. 응급실 서비스

14. 진료 대기시간 만족도

- ▶ '진료 대기시간'에 대한 만족률은 38.4%로, 2017년(40.4%) 대비 2.0%p 감소함
- ▶ 응급의료기관 유형별 만족률에서 '지역응급의료기관'의 만족률은 51.7%로 상대적으로 높게 나타난 반면, '권역응급의료센터'의 만족률은 31.8%로 낮게 나타남
- ▶ 응급실 방문형태는 '직접방문'(39.0%)의 만족률이 높고, 퇴실형태는 '수술/입원'(39.8%)의 만족률이 상대적으로 높게 나타남

[그림 31] 진료 대기시간 만족도

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%, 점)



귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 진료 대기시간에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

 **진료 대기시간 만족도**

▶ 응답자 특성별로, '여성'(39.1%), '60대 이상'(50.6%)의 만족률이 높게 나타났으며, 거주 규모별로는 '읍면지역'(43.9%)의 만족률이 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	1,623	10.0	15.8	35.7	22.5	15.9	25.9	38.4	54.6	
성별	남성	802	11.3	17.1	33.9	21.4	16.2	28.4	37.7	53.5
	여성	821	8.8	14.6	37.5	23.5	15.6	23.4	39.1	55.6
연령대별	20대	243	8.6	15.2	39.1	18.9	18.1	23.9	37.0	55.7
	30대	398	13.8	18.3	33.4	18.3	16.1	32.2	34.4	51.1
	40대	375	9.1	14.7	40.0	23.7	12.5	23.7	36.3	54.0
	50대	346	11.3	18.2	33.5	22.0	15.0	29.5	37.0	52.8
	60대 이상	261	5.4	11.1	33.0	31.0	19.5	16.5	50.6	62.1
	서울	332	9.9	17.5	38.9	20.2	13.6	27.4	33.7	52.5
거주 지역별	부산	113	6.2	15.9	27.4	26.5	23.9	22.1	50.4	61.5
	대구	70	18.6	12.9	32.9	18.6	17.1	31.4	35.7	50.7
	인천	96	5.2	15.6	32.3	28.1	18.8	20.8	46.9	59.9
	광주	53	5.7	20.8	37.7	20.8	15.1	26.4	35.8	54.7
	대전	40	10.0	15.0	30.0	27.5	17.5	25.0	45.0	56.9
	울산	28	10.7	14.3	35.7	17.9	21.4	25.0	39.3	56.3
	경기	387	13.2	15.5	38.5	18.9	14.0	28.7	32.8	51.2
	강원	45	6.7	17.8	26.7	31.1	17.8	24.4	48.9	58.9
	충북	50	12.0	18.0	32.0	28.0	10.0	30.0	38.0	51.5
	충남	78	7.7	17.9	34.6	23.1	16.7	25.6	39.7	55.8
	전북	65	15.4	10.8	40.0	20.0	13.8	26.2	33.8	51.5
	전남	62	3.2	12.9	33.9	32.3	17.7	16.1	50.0	62.1
	경북	76	7.9	14.5	35.5	27.6	14.5	22.4	42.1	56.6
	경남	101	7.9	8.9	36.6	23.8	22.8	16.8	46.5	61.1
	제주	27	11.1	37.0	33.3	14.8	3.7	48.1	18.5	40.7
거주 규모별	대도시	732	9.3	16.5	35.0	22.4	16.8	25.8	39.2	55.2
	중소도시	809	11.0	15.2	36.7	22.4	14.7	26.2	37.1	53.6
	읍면지역	82	7.3	15.9	32.9	24.4	19.5	23.2	43.9	58.2
직업별	농/임/어업/축산업	44	2.3	15.9	25.0	22.7	34.1	18.2	56.8	67.6
	자영업	278	9.7	20.5	37.1	19.8	12.9	30.2	32.7	51.4
	판매/기술/노무직	194	13.4	15.5	28.9	24.7	17.5	28.9	42.3	54.4
	전문/사무/관리직	608	10.7	16.4	38.3	21.1	13.5	27.1	34.5	52.5
	전업주부	311	8.7	12.5	33.8	28.0	17.0	21.2	45.0	58.0
	학생	84	9.5	14.3	38.1	19.0	19.0	23.8	38.1	56.0
	무직/기타	104	8.7	11.5	38.5	20.2	21.2	20.2	41.3	58.4
학력별	중졸이하	153	5.2	11.1	32.7	28.1	22.9	16.3	51.0	63.1
	고졸	442	10.6	13.3	35.3	24.7	16.1	24.0	40.7	55.5
	대졸(전문대 포함)	894	11.2	17.6	36.0	20.8	14.4	28.7	35.2	52.4
월소득별	대학원졸 이상	134	6.0	17.9	38.8	20.1	17.2	23.9	37.3	56.2
	200만원 미만	197	6.6	9.6	37.1	24.4	22.3	16.2	46.7	61.5
	200-399만원	425	11.5	14.1	37.6	22.1	14.6	25.6	36.7	53.5
	400-599만원	442	10.2	18.1	33.9	21.9	15.8	28.3	37.8	53.8
	600만원 이상	353	9.3	19.5	34.3	21.8	15.0	28.9	36.8	53.4
	모름/무응답	206	11.2	14.1	36.9	23.8	14.1	25.2	37.9	53.9
응급실 이용자별	환자로 이용	553	7.8	12.1	34.4	24.2	21.5	19.9	45.8	59.9
	보호자로 이용	981	10.7	18.1	36.7	21.7	12.7	28.8	34.5	51.9
	둘 다 이용	89	16.9	13.5	33.7	20.2	15.7	30.3	36.0	51.1
응급의료기관 유형별	권역응급의료센터	447	12.5	17.9	37.8	19.2	12.5	30.4	31.8	50.3
	지역응급의료센터	674	10.7	18.1	36.8	22.3	12.2	28.8	34.4	51.8
	지역응급의료기관	294	5.4	10.5	32.3	26.9	24.8	16.0	51.7	63.8
	응급의료기관 외 의료기관	64	6.3	7.8	34.4	21.9	29.7	14.1	51.6	65.2
의료기관 유형별	모름/무응답	144	10.4	13.2	31.9	25.0	19.4	23.6	44.4	57.5
	상급종합병원	529	13.6	19.5	37.4	17.4	12.1	33.1	29.5	48.7
	종합병원	849	8.2	14.7	35.7	25.7	15.7	23.0	41.3	56.4
	병원	97	6.2	10.3	34.0	19.6	29.9	16.5	49.5	64.2
	기타	4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0
응급실 방문형태별	모름/무응답	144	10.4	13.2	31.9	25.0	19.4	23.6	44.4	57.5
	직접방문	1,432	10.0	15.1	35.9	23.2	15.9	25.1	39.0	55.0
응급실 퇴실형태별	타병원 의뢰/전원	191	10.5	21.5	34.6	17.3	16.2	31.9	33.5	51.8
	수술/입원	512	10.7	16.6	32.8	22.1	17.8	27.3	39.8	54.9
귀가	1,111	9.7	15.5	37.1	22.7	15.0	25.2	37.7	54.5	

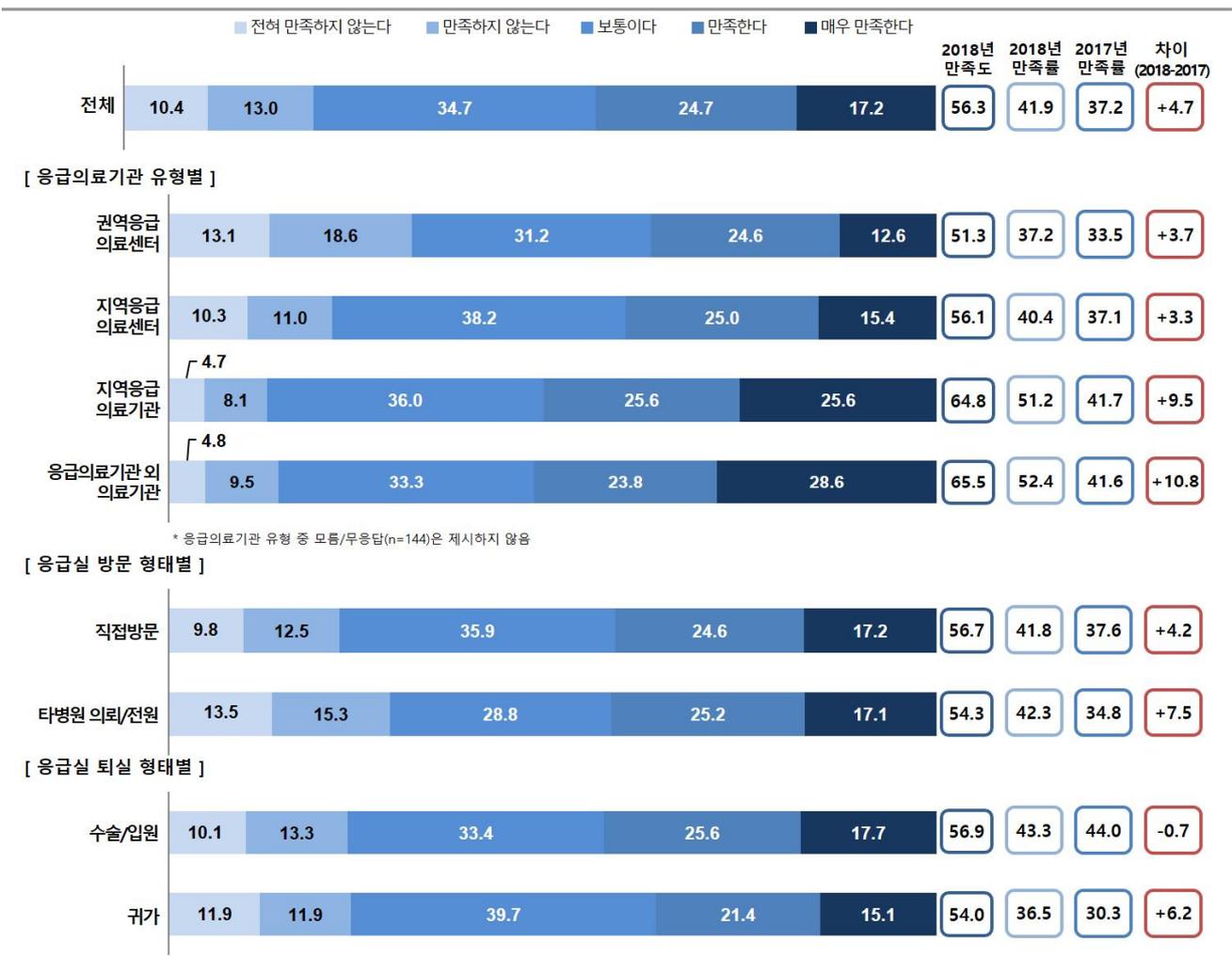
IV. 응급실 서비스

15. 입원 또는 수술까지 대기시간 만족도

- ▶ '입원 또는 수술까지의 대기시간'에 대한 만족률은 41.9%로, 2017년(37.2%) 대비 4.7%p 증가함
- ▶ 응급의료기관 유형별 만족률에서 '응급의료기관 외 의료기관'의 만족률은 52.4%로 높게 나타난 반면, '권역응급의료센터'의 만족률은 37.2%로 낮게 나타남
- ▶ 응급실 방문형태에서는 '타 병원 의뢰/전원'의 만족률이 42.3%로 높게 나타났으며, 퇴실형태에서는 '수술/입원'의 만족률이 43.3%로 높게 나타남

[그림 32] 입원 또는 수술까지 대기시간 만족도

(사례수:응급실 이용자 중 입원/수술 대기시간 경험자(n=623), 단위:%, 점)



다 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 입원 또는 수술까지 대기시간에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

 **입원 또는 수술까지 대기시간 만족도**

▶ '60대 이상'에서 만족률(54.3%)이 높고, '환자'로 응급실을 이용한 응답자의 만족률이 46.2%로 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자 중 입원/수술 대기시간 경험자(n=623), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	623	10.4	13.0	34.7	24.7	17.2	23.4	41.9	56.3	
성별	남성	324	12.3	12.0	33.0	25.9	16.7	24.4	42.6	55.6
	여성	299	8.4	14.0	36.5	23.4	17.7	22.4	41.1	57.0
연령대별	20대	91	9.9	12.1	42.9	15.4	19.8	22.0	35.2	55.8
	30대	139	12.9	15.1	32.4	24.5	15.1	28.1	39.6	53.4
	40대	118	13.6	11.0	40.7	19.5	15.3	24.6	34.7	53.0
	50대	159	11.3	15.1	29.6	28.9	15.1	26.4	44.0	55.3
	60대 이상	116	3.4	10.3	31.9	31.9	22.4	13.8	54.3	64.9
	서울	122	7.4	10.7	39.3	28.7	13.9	18.0	42.6	57.8
거주 지역별	부산	40	15.0	10.0	37.5	15.0	22.5	25.0	37.5	55.0
	대구	34	17.6	23.5	29.4	17.6	11.8	41.2	29.4	45.6
	인천	33	3.0	18.2	36.4	15.2	27.3	21.2	42.4	61.4
	광주	18	22.2	27.8	27.8	11.1	11.1	50.0	22.2	40.3
	대전	23	13.0	8.7	30.4	30.4	17.4	21.7	47.8	57.6
	울산	8	12.5	12.5	37.5	12.5	25.0	25.0	37.5	56.3
	경기	145	17.9	13.8	25.5	25.5	17.2	31.7	42.8	52.6
	강원	15	0.0	13.3	46.7	20.0	20.0	13.3	40.0	61.7
	충북	20	5.0	20.0	45.0	25.0	5.0	25.0	30.0	51.3
	충남	30	3.3	13.3	43.3	20.0	20.0	16.7	40.0	60.0
	전북	28	7.1	7.1	28.6	25.0	32.1	14.3	57.1	67.0
	전남	32	3.1	9.4	34.4	28.1	25.0	12.5	53.1	65.6
	경북	34	2.9	5.9	41.2	41.2	8.8	8.8	50.0	61.8
	경남	34	8.8	8.8	35.3	32.4	14.7	17.6	47.1	58.8
제주	7	0.0	28.6	71.4	0.0	0.0	28.6	0.0	42.9	
거주 규모별	대도시	278	10.8	14.0	36.0	22.3	16.9	24.8	39.2	55.1
	중소도시	308	10.7	12.3	32.5	26.3	18.2	23.1	44.5	57.2
	읍면지역	37	5.4	10.8	43.2	29.7	10.8	16.2	40.5	57.4
직업별	농/임/어업/축산업	18	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	66.7	75.0
	자영업	105	14.3	12.4	32.4	26.7	14.3	26.7	41.0	53.6
	판매/기술/노무직	83	15.7	12.0	33.7	21.7	16.9	27.7	38.6	53.0
	전문/사무/관리직	205	10.7	12.2	37.1	25.9	14.1	22.9	40.0	55.1
	전업주부	131	7.6	16.0	32.1	23.7	20.6	23.7	44.3	58.4
	학생	27	3.7	14.8	44.4	18.5	18.5	18.5	37.0	58.3
	무직/기타	54	7.4	14.8	33.3	24.1	20.4	22.2	44.4	58.8
학력별	중졸이하	80	5.0	11.3	27.5	28.8	27.5	16.3	56.3	65.6
	고졸	171	9.9	14.6	32.7	25.7	17.0	24.6	42.7	56.3
	대졸(전문대 포함)	321	11.8	12.1	37.1	23.4	15.6	24.0	38.9	54.7
	대학원졸 이상	51	11.8	15.7	37.3	23.5	11.8	27.5	35.3	52.0
월소득별	200만원 미만	97	3.1	14.4	33.0	22.7	26.8	17.5	49.5	63.9
	200-399만원	166	9.6	16.3	34.3	23.5	16.3	25.9	39.8	55.1
	400-599만원	157	10.8	12.1	33.1	30.6	13.4	22.9	43.9	55.9
	600만원 이상	134	16.4	12.7	32.8	22.4	15.7	29.1	38.1	52.1
	모름/무응답	69	10.1	5.8	44.9	21.7	17.4	15.9	39.1	57.6
	응급실 이용자별	환자로 이용	186	8.6	9.7	35.5	25.3	21.0	18.3	46.2
보호자로 이용	411	10.9	14.4	33.8	25.8	15.1	25.3	40.9	54.9	
둘 다 이용	26	15.4	15.4	42.3	3.8	23.1	30.8	26.9	51.0	
응급의료기관 유형별	권역응급의료센터	199	13.1	18.6	31.2	24.6	12.6	31.7	37.2	51.3
	지역응급의료센터	272	10.3	11.0	38.2	25.0	15.4	21.3	40.4	56.1
	지역응급의료기관	86	4.7	8.1	36.0	25.6	25.6	12.8	51.2	64.8
	응급의료기관 외 의료기관	21	4.8	9.5	33.3	23.8	28.6	14.3	52.4	65.5
의료기관 유형별	모름/무응답	45	13.3	11.1	26.7	22.2	26.7	24.4	48.9	59.4
	상급종합병원	225	13.3	18.2	32.0	24.0	12.4	31.6	36.4	51.0
	종합병원	320	8.4	10.0	38.1	25.9	17.5	18.4	43.4	58.5
	병원	31	6.5	9.7	32.3	19.4	32.3	16.1	51.6	65.3
	기타	2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	87.5
	모름/무응답	45	13.3	11.1	26.7	22.2	26.7	24.4	48.9	59.4
응급실 방문형태별	직접방문	512	9.8	12.5	35.9	24.6	17.2	22.3	41.8	56.7
	타병원 의뢰/전원	111	13.5	15.3	28.8	25.2	17.1	28.8	42.3	54.3
응급실 퇴실형태별	수술/입원	497	10.1	13.3	33.4	25.6	17.7	23.3	43.3	56.9
	귀가	126	11.9	11.9	39.7	21.4	15.1	23.8	36.5	54.0

IV. 응급실 서비스

16. 검사까지 대기시간 만족도

- ▶ '검사 대기시간'에 대한 만족률은 42.1%로, 2017년(42.8%) 대비 0.7%p 감소함
- ▶ 응급의료기관 유형별 만족률에서 '응급의료기관 외 의료기관'의 만족률은 52.9%로 가장 높게 나타난 반면, '지역응급의료센터'의 만족률은 38.2%로 낮게 나타남
- ▶ 응급실 방문형태에서는 '직접방문'(42.7%)의 만족률이 높고, 퇴실형태에서는 '수술/입원' (45.6%)의 만족률이 높게 나타남

[그림 33] 검사까지 대기시간 만족도

(사례수:응급실 이용자 중 검사 대기시간 경험자(n=1,471), 단위:%, 점)



리뷰 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 검사까지 대기시간에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

 **검사까지 대기시간 만족도**

▶ 응답자 특성별로, '여성'(43.3%), '60대 이상'(49.3%)의 만족률이 높게 나타났으며, 거주 규모별로는 '읍면지역'(46.7%)에서 만족률이 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자 중 검사 대기시간 경험자(n=1,471), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	1471	9.1	14.5	34.2	26.0	16.1	23.7	42.1	56.4	
성별	남성	729	11.2	13.9	33.9	24.3	16.7	25.1	41.0	55.3
	여성	742	7.0	15.2	34.5	27.8	15.5	22.2	43.3	57.4
연령대별	20대	224	7.1	12.9	35.7	25.4	18.8	20.1	44.2	58.9
	30대	363	12.1	17.1	30.0	23.4	17.4	29.2	40.8	54.2
	40대	336	9.8	12.5	39.9	25.0	12.8	22.3	37.8	54.6
	50대	319	8.5	16.0	33.9	28.8	12.9	24.5	41.7	55.4
	60대 이상	229	6.1	13.1	31.4	28.4	21.0	19.2	49.3	61.2
	서울	307	10.1	13.7	37.1	24.1	15.0	23.8	39.1	55.0
거주 지역별	부산	100	4.0	12.0	34.0	29.0	21.0	16.0	50.0	62.8
	대구	68	11.8	11.8	33.8	25.0	17.6	23.5	42.6	56.3
	인천	88	8.0	12.5	30.7	34.1	14.8	20.5	48.9	58.8
	광주	46	10.9	17.4	37.0	17.4	17.4	28.3	34.8	53.3
	대전	39	7.7	12.8	38.5	17.9	23.1	20.5	41.0	59.0
	울산	27	7.4	18.5	29.6	22.2	22.2	25.9	44.4	58.3
	경기	353	11.9	16.7	34.3	23.8	13.3	28.6	37.1	52.5
	강원	43	4.7	14.0	32.6	32.6	16.3	18.6	48.8	60.5
	충북	47	6.4	10.6	38.3	31.9	12.8	17.0	44.7	58.5
	충남	67	4.5	19.4	37.3	22.4	16.4	23.9	38.8	56.7
	전북	58	12.1	17.2	25.9	27.6	17.2	29.3	44.8	55.2
	전남	51	3.9	15.7	27.5	33.3	19.6	19.6	52.9	62.3
	경북	65	6.2	9.2	33.8	32.3	18.5	15.4	50.8	61.9
	경남	85	9.4	11.8	30.6	29.4	18.8	21.2	48.2	59.1
	제주	27	11.1	22.2	37.0	18.5	11.1	33.3	29.6	49.1
	거주 규모별	대도시	675	8.9	13.5	35.3	25.3	17.0	22.4	42.4
중소도시		721	9.3	16.0	33.3	26.4	15.1	25.2	41.5	55.5
읍면지역		75	9.3	10.7	33.3	29.3	17.3	20.0	46.7	58.7
직업별	농/임/어업/축산업	41	7.3	4.9	34.1	19.5	34.1	12.2	53.7	67.1
	자영업	251	13.5	17.5	33.1	21.9	13.9	31.1	35.9	51.3
	판매/기술/노무직	172	10.5	14.0	28.5	29.7	17.4	24.4	47.1	57.4
	전문/사무/관리직	555	9.0	14.2	36.6	26.5	13.7	23.2	40.2	55.4
	전업주부	284	6.0	15.1	33.1	28.5	17.3	21.1	45.8	59.0
	학생	78	9.0	9.0	37.2	26.9	17.9	17.9	44.9	59.0
	무직/기타	90	5.6	16.7	34.4	22.2	21.1	22.2	43.3	59.2
학력별	중졸이하	133	6.8	12.8	31.6	23.3	25.6	19.5	48.9	62.0
	고졸	400	8.0	15.3	32.3	28.5	16.0	23.3	44.5	57.3
	대졸(전문대 포함)	814	10.3	14.4	35.3	25.3	14.7	24.7	40.0	54.9
월소득별	대학원졸 이상	124	7.3	15.3	36.3	25.8	15.3	22.6	41.1	56.7
	200만원 미만	171	5.8	12.9	31.0	26.3	24.0	18.7	50.3	62.4
	200-399만원	382	10.2	12.6	36.1	25.9	15.2	22.8	41.1	55.8
	400-599만원	411	8.5	16.1	34.8	25.5	15.1	24.6	40.6	55.7
	600만원 이상	328	9.8	16.2	32.6	25.9	15.5	25.9	41.5	55.3
	모름/무응답	179	10.1	14.0	34.6	27.4	14.0	24.0	41.3	55.3
응급실 이용자력	환자로 이용	481	8.3	10.4	30.4	28.9	22.0	18.7	50.9	61.5
	보호자로 이용	907	9.3	16.4	36.6	24.6	13.1	25.7	37.7	54.0
	둘 다 이용	83	12.0	18.1	30.1	25.3	14.5	30.1	39.8	53.0
응급의료기관 유형별	권역응급의료센터	417	11.0	16.5	33.6	25.9	12.9	27.6	38.8	53.3
	지역응급의료센터	613	10.4	16.3	35.1	25.0	13.2	26.8	38.2	53.5
	지역응급의료기관	259	5.0	8.1	35.1	28.2	23.6	13.1	51.7	64.3
	응급의료기관 외 의료기관	51	5.9	11.8	29.4	29.4	23.5	17.6	52.9	63.2
의료기관 유형별	모름/무응답	131	6.1	13.7	32.1	26.0	22.1	19.8	48.1	61.1
	상급종합병원	491	12.0	17.5	34.8	23.0	12.6	29.5	35.6	51.7
	종합병원	765	8.0	13.2	34.8	27.7	16.3	21.2	44.1	57.8
	병원	81	7.4	11.1	29.6	28.4	23.5	18.5	51.9	62.3
	기타	3	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	100.0	91.7
응급실 방문형태별	모름/무응답	131	6.1	13.7	32.1	26.0	22.1	19.8	48.1	61.1
	직접방문	1,298	9.1	13.9	34.3	26.6	16.1	23.0	42.7	56.7
응급실 퇴실형태별	타병원 의뢰/전원	173	9.2	19.1	33.5	22.0	16.2	28.3	38.2	54.2
	수술/입원	502	8.2	13.3	32.9	25.9	19.7	21.5	45.6	58.9
	귀가	969	9.6	15.2	34.9	26.1	14.2	24.8	40.4	55.1

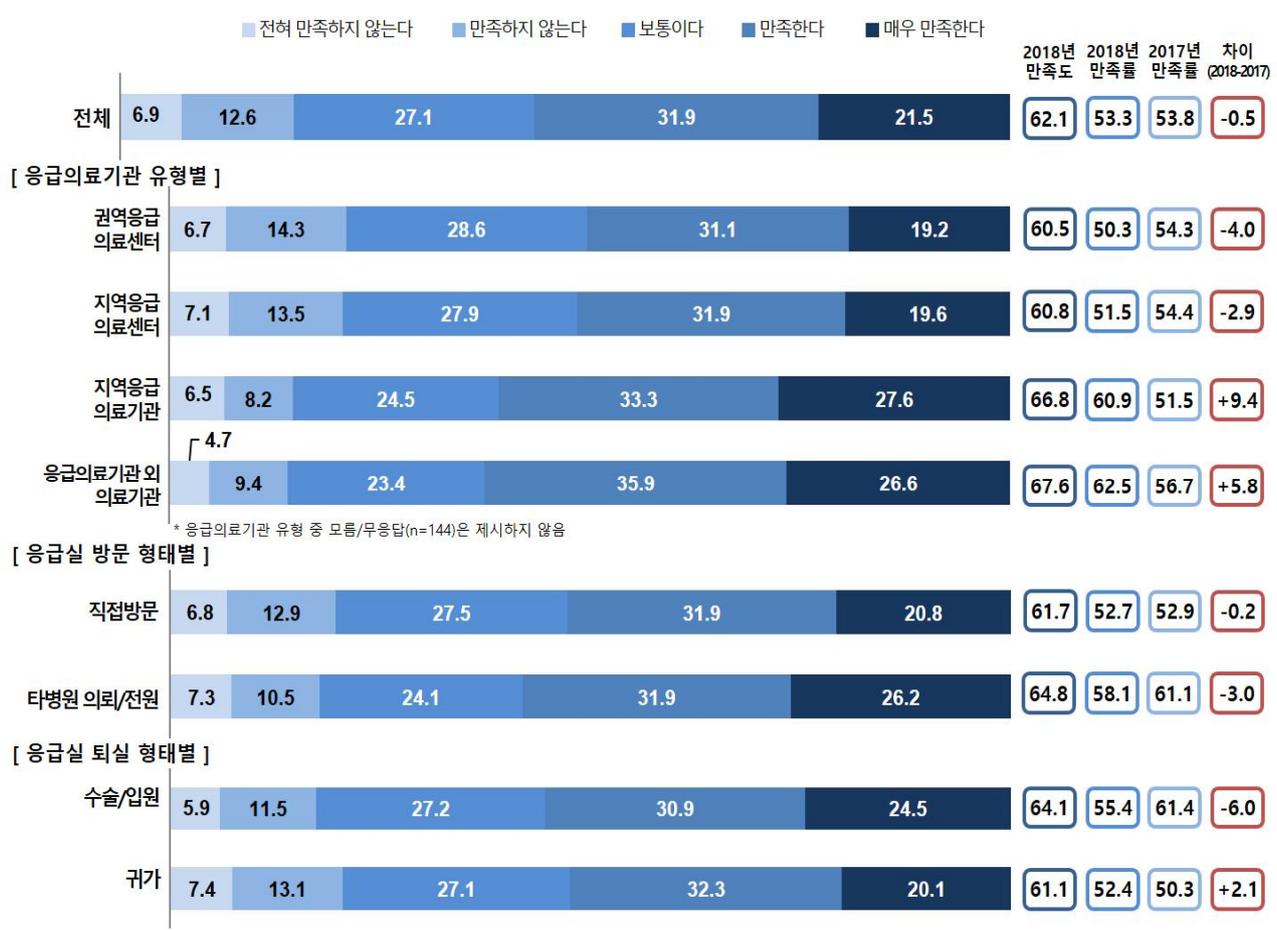
IV. 응급실 서비스

17. 의료진의 충분한 설명 만족도

- ▶ '의료진의 충분한 설명'에 대한 만족률은 53.3%로, 2017년(53.8%) 대비 0.5%p 감소함
- ▶ 응급의료기관 유형별 만족률에서 '응급의료기관 외 의료기관'의 만족률이 62.5%로 가장 높게 나타난 반면, '권역응급의료센터'의 만족률은 50.3%로 낮게 나타남
- ▶ 응급실 방문형태에서는 '타병원 의뢰/전원'(58.1%)의 만족률이 높고, 퇴실형태에서는 '수술/입원'(55.4%)의 만족률이 높게 나타남

[그림 34] 의료진의 충분한 설명 만족도

(사례수:응급실 이용자(n=1,622), 단위:%, 점)



귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 의료진의 충분한 설명에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

 **의료진의 충분한 설명 만족도**

▶ 응답자 특성별로 보면, '여성'(55.1%), '60대 이상'(61.3%)에서 만족률이 높게 나타났으며, '환자'로 응급실을 이용한 응답자의 만족률이 60.5%로 높음

(사례수:응급실 이용자(n=1,622), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	1,622	6.9	12.6	27.1	31.9	21.5	19.5	53.3	62.1	
성별	남성	801	8.7	11.2	28.5	28.7	22.8	20.0	51.6	61.4
	여성	821	5.1	14.0	25.8	35.0	20.1	19.1	55.1	62.7
연령대별	20대	242	5.8	9.1	27.3	36.4	21.5	14.9	57.9	64.7
	30대	398	8.3	16.3	25.9	28.6	20.9	24.6	49.5	59.4
	40대	375	7.5	12.3	32.0	29.9	18.4	19.7	48.3	59.9
	50대	346	7.8	13.6	24.6	31.5	22.5	21.4	54.0	61.8
	60대 이상	261	3.8	9.6	25.3	36.0	25.3	13.4	61.3	67.3
	거주 지역별	서울	331	5.7	11.2	29.9	33.8	19.3	16.9	53.2
부산		113	7.1	9.7	27.4	31.0	24.8	16.8	55.8	64.2
대구		70	8.6	14.3	24.3	27.1	25.7	22.9	52.9	61.8
인천		96	5.2	12.5	22.9	33.3	26.0	17.7	59.4	65.6
광주		53	7.5	9.4	32.1	28.3	22.6	17.0	50.9	62.3
대전		40	0.0	7.5	30.0	37.5	25.0	7.5	62.5	70.0
울산		28	10.7	32.1	14.3	21.4	21.4	42.9	42.9	52.7
경기		387	9.8	12.9	27.9	28.7	20.7	22.7	49.4	59.4
강원		45	4.4	13.3	11.1	37.8	33.3	17.8	71.1	70.6
충북		50	8.0	18.0	20.0	32.0	22.0	26.0	54.0	60.5
충남		78	9.0	12.8	26.9	32.1	19.2	21.8	51.3	59.9
전북		65	4.6	16.9	30.8	33.8	13.8	21.5	47.7	58.8
전남		62	3.2	11.3	27.4	33.9	24.2	14.5	58.1	66.1
경북		76	5.3	15.8	23.7	30.3	25.0	21.1	55.3	63.5
경남		101	4.0	9.9	27.7	38.6	19.8	13.9	58.4	65.1
제주	27	11.1	11.1	40.7	33.3	3.7	22.2	37.0	51.9	
거주 규모별	대도시	731	6.2	11.9	27.6	32.0	22.3	18.0	54.3	63.1
	중소도시	809	7.7	13.5	26.6	31.6	20.6	21.1	52.3	61.0
	읍면지역	82	6.1	11.0	28.0	32.9	22.0	17.1	54.9	63.4
직업별	농/임/어업/축산업	44	4.5	11.4	18.2	34.1	31.8	15.9	65.9	69.3
	자영업	278	9.0	15.8	26.3	31.3	17.6	24.8	48.9	58.2
	판매/기술/노무직	193	6.2	14.0	25.4	31.6	22.8	20.2	54.4	62.7
	전문/사무/관리직	608	8.2	12.8	28.9	29.8	20.2	21.1	50.0	60.2
	전업주부	311	4.8	11.9	25.1	34.4	23.8	16.7	58.2	65.1
	학생	84	3.6	4.8	31.0	40.5	20.2	8.3	60.7	67.3
학력별	무직/기타	104	4.8	9.6	28.8	30.8	26.0	14.4	56.7	65.9
	중졸이하	153	4.6	9.2	20.9	35.9	29.4	13.7	65.4	69.1
	고졸	441	5.7	12.5	26.1	34.0	21.8	18.1	55.8	63.4
월소득별	대졸(전문대 포함)	894	7.9	13.6	27.9	30.9	19.7	21.6	50.6	60.2
	대학원졸 이상	134	6.7	10.4	32.8	26.9	23.1	17.2	50.0	62.3
	200만원 미만	197	5.6	12.2	24.4	34.0	23.9	17.8	57.9	64.6
	200-399만원	425	5.9	12.7	26.8	33.2	21.4	18.6	54.6	62.9
	400-599만원	442	9.3	11.5	28.5	28.5	22.2	20.8	50.7	60.7
	600만원 이상	353	6.2	15.6	22.1	32.3	23.8	21.8	56.1	63.0
응급실 이용자력	모름/무응답	205	6.3	10.2	36.1	33.7	13.7	16.6	47.3	59.5
	환자로 이용	552	6.3	11.1	22.1	34.6	25.9	17.4	60.5	65.7
	보호자로 이용	981	7.1	13.1	29.8	30.8	19.2	20.3	49.9	60.4
응급의료기관 유형별	둘 다 이용	89	7.9	16.9	29.2	27.0	19.1	24.7	46.1	58.1
	권역응급의료센터	447	6.7	14.3	28.6	31.1	19.2	21.0	50.3	60.5
	지역응급의료센터	674	7.1	13.5	27.9	31.9	19.6	20.6	51.5	60.8
	지역응급의료기관	294	6.5	8.2	24.5	33.3	27.6	14.6	60.9	66.8
	응급의료기관 외 의료기관	64	4.7	9.4	23.4	35.9	26.6	14.1	62.5	67.6
	모름/무응답	143	8.4	14.0	25.9	29.4	22.4	22.4	51.7	60.8
의료기관 유형별	상급종합병원	529	7.0	12.9	29.5	31.2	19.5	19.8	50.7	60.8
	종합병원	849	6.9	13.2	26.0	31.9	21.9	20.1	53.8	62.2
	병원	97	4.1	5.2	26.8	39.2	24.7	9.3	63.9	68.8
	기타	4	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	100.0	93.8
응급실 방문형태별	모름/무응답	143	8.4	14.0	25.9	29.4	22.4	22.4	51.7	60.8
	직접방문	1431	6.8	12.9	27.5	31.9	20.8	19.8	52.7	61.7
응급실 퇴실형태별	타병원 의뢰/전원	191	7.3	10.5	24.1	31.9	26.2	17.8	58.1	64.8
	수술/입원	511	5.9	11.5	27.2	30.9	24.5	17.4	55.4	64.1
귀가	1,111	7.4	13.1	27.1	32.3	20.1	20.5	52.4	61.1	

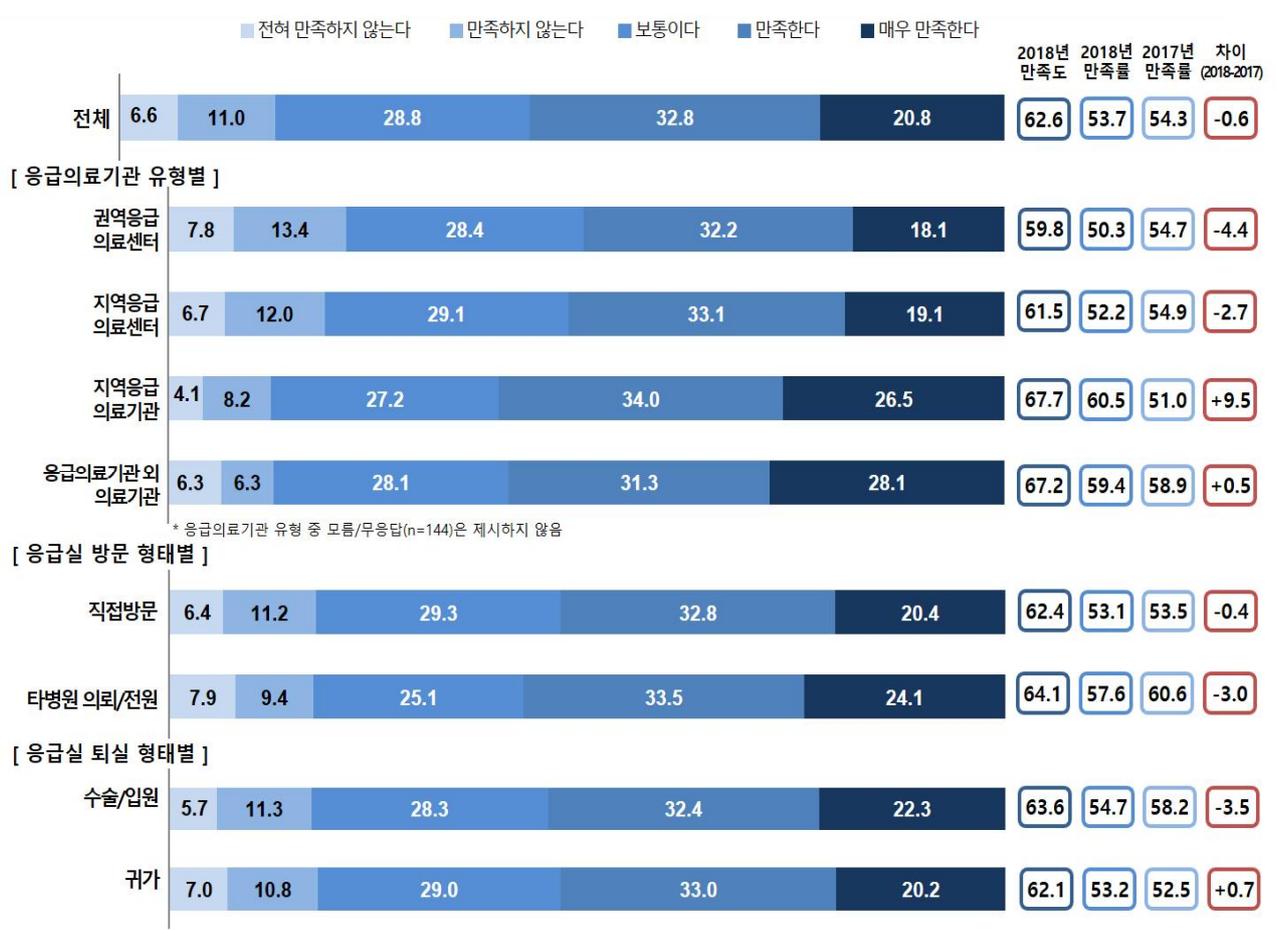
IV. 응급실 서비스

18. 적절한 응급 진료 및 처치 만족도

- ▶ '적절한 응급 진료 및 처치'에 대한 만족률은 53.7%로, 2017년(54.3%) 대비 0.6%p 감소함
- ▶ 응급의료기관 유형별 만족률에서 '지역응급의료기관'의 만족률이 60.5%로 가장 높게 나타난 반면, '권역응급의료센터'의 만족률은 50.3%로 낮게 나타남
- ▶ 응급실 방문형태에서는 '타병원 의뢰/전원'의 만족률(57.6%)이 높게 나타났으며, 퇴실형태에서는 '수술/입원'의 만족률(54.7%)이 높게 나타남

[그림 35] 적절한 응급 진료 및 처치 만족도

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%, 점)



답 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 적절한 응급진료 및 처치에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

 적절한 응급진료 및 처치 만족도

▶ 응답자 특성별로 '여성'(56.0%), '20대'(60.1%)에서 만족률이 높게 나타났으며, 거주 규모별로는 '읍면지역'(57.3%)에서 만족률이 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	1,623	6.6	11.0	28.8	32.8	20.8	17.6	53.7	62.6	
성별	남성	802	7.4	10.8	30.5	30.9	20.3	18.2	51.2	61.5
	여성	821	5.8	11.1	27.0	34.7	21.3	16.9	56.0	63.6
연령대별	20대	243	2.9	9.1	28.0	35.8	24.3	11.9	60.1	67.4
	30대	398	6.5	12.6	28.4	33.4	19.1	19.1	52.5	61.5
	40대	375	8.3	11.5	29.6	31.7	18.9	19.7	50.7	60.4
	50대	346	9.5	11.6	28.0	31.8	19.1	21.1	50.9	59.8
	60대 이상	261	3.8	8.8	29.9	32.2	25.3	12.6	57.5	66.6
	거주 지역별	서울	332	6.3	10.5	30.4	34.0	18.7	16.9	52.7
	부산	113	5.3	7.1	29.2	33.6	24.8	12.4	58.4	66.4
	대구	70	11.4	10.0	24.3	31.4	22.9	21.4	54.3	61.1
	인천	96	4.2	10.4	27.1	37.5	20.8	14.6	58.3	65.1
	광주	53	5.7	20.8	24.5	26.4	22.6	26.4	49.1	59.9
	대전	40	7.5	10.0	20.0	45.0	17.5	17.5	62.5	63.8
	울산	28	10.7	21.4	21.4	28.6	17.9	32.1	46.4	55.4
	경기	387	8.5	10.6	28.4	31.3	21.2	19.1	52.5	61.5
	강원	45	2.2	13.3	15.6	35.6	33.3	15.6	68.9	71.1
	충북	50	6.0	6.0	34.0	36.0	18.0	12.0	54.0	63.5
	충남	78	7.7	15.4	26.9	28.2	21.8	23.1	50.0	60.3
	전북	65	7.7	7.7	32.3	35.4	16.9	15.4	52.3	61.5
	전남	62	3.2	9.7	30.6	37.1	19.4	12.9	56.5	64.9
	경북	76	2.6	11.8	26.3	35.5	23.7	14.5	59.2	66.4
	경남	101	4.0	11.9	33.7	26.7	23.8	15.8	50.5	63.6
	제주	27	11.1	11.1	51.9	25.9	0.0	22.2	25.9	48.1
거주 규모별	대도시	732	6.6	11.1	27.9	34.0	20.5	17.6	54.5	62.7
	중소도시	809	6.8	11.1	29.5	31.4	21.1	17.9	52.5	62.2
	읍면지역	82	4.9	8.5	29.3	36.6	20.7	13.4	57.3	64.9
직업별	농/임/어업/축산업	44	6.8	4.5	20.5	31.8	36.4	11.4	68.2	71.6
	자영업	278	10.1	12.2	34.9	27.0	15.8	22.3	42.8	56.6
	판매/기술/노무직	194	5.2	12.9	26.8	35.1	20.1	18.0	55.2	63.0
	전문/사무/관리직	608	7.4	10.9	27.8	35.2	18.8	18.3	53.9	61.8
	전업주부	311	4.5	10.0	28.3	32.8	24.4	14.5	57.2	65.7
	학생	84	2.4	8.3	22.6	44.0	22.6	10.7	66.7	69.0
학력별	무직/기타	104	4.8	12.5	31.7	22.1	28.8	17.3	51.0	64.4
	중졸이하	153	3.9	9.2	32.0	27.5	27.5	13.1	54.9	66.3
	고졸	442	5.9	9.5	27.6	36.0	21.0	15.4	57.0	64.2
	대졸(전문대 포함)	894	7.3	11.9	29.1	32.4	19.4	19.1	51.8	61.2
월소득별	대학원졸 이상	134	7.5	11.9	26.9	31.3	22.4	19.4	53.7	62.3
	200만원 미만	197	5.6	10.2	29.4	32.5	22.3	15.7	54.8	64.0
	200-399만원	425	5.4	10.6	28.7	34.6	20.7	16.0	55.3	63.6
	400-599만원	442	7.7	10.9	29.4	31.2	20.8	18.6	52.0	61.7
	600만원 이상	353	8.2	11.6	24.9	33.1	22.1	19.8	55.2	62.3
	모름/무응답	206	4.9	11.7	33.5	32.5	17.5	16.5	50.0	61.5
응급실 이용자격	환자로 이용	553	5.8	9.8	24.6	34.4	25.5	15.6	59.9	66.0
	보호자로 이용	981	6.4	11.5	31.4	32.5	18.1	17.9	50.7	61.1
	둘 다 이용	89	13.5	12.4	25.8	27.0	21.3	25.8	48.3	57.6
응급의료기관 유형별	권역응급의료센터	447	7.8	13.4	28.4	32.2	18.1	21.3	50.3	59.8
	지역응급의료센터	674	6.7	12.0	29.1	33.1	19.1	18.7	52.2	61.5
	지역응급의료기관	294	4.1	8.2	27.2	34.0	26.5	12.2	60.5	67.7
	응급의료기관 외 의료기관	64	6.3	6.3	28.1	31.3	28.1	12.5	59.4	67.2
의료기관 유형별	모름/무응답	144	7.6	6.3	31.9	31.9	22.2	13.9	54.2	63.7
	상급종합병원	529	7.0	12.9	27.6	33.1	19.5	19.8	52.6	61.3
	종합병원	849	6.5	11.4	28.6	33.3	20.1	17.9	53.5	62.3
	병원	97	4.1	4.1	33.0	28.9	29.9	8.2	58.8	69.1
	기타	4	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	100.0	93.8
응급실 방문형태별	모름/무응답	144	7.6	6.3	31.9	31.9	22.2	13.9	54.2	63.7
	직접방문	1,432	6.4	11.2	29.3	32.8	20.4	17.6	53.1	62.4
응급실 퇴실형태별	타병원 이의/전원	191	7.9	9.4	25.1	33.5	24.1	17.3	57.6	64.1
	수술/입원	512	5.7	11.3	28.3	32.4	22.3	17.0	54.7	63.6
	귀가	1,111	7.0	10.8	29.0	33.0	20.2	17.8	53.2	62.1

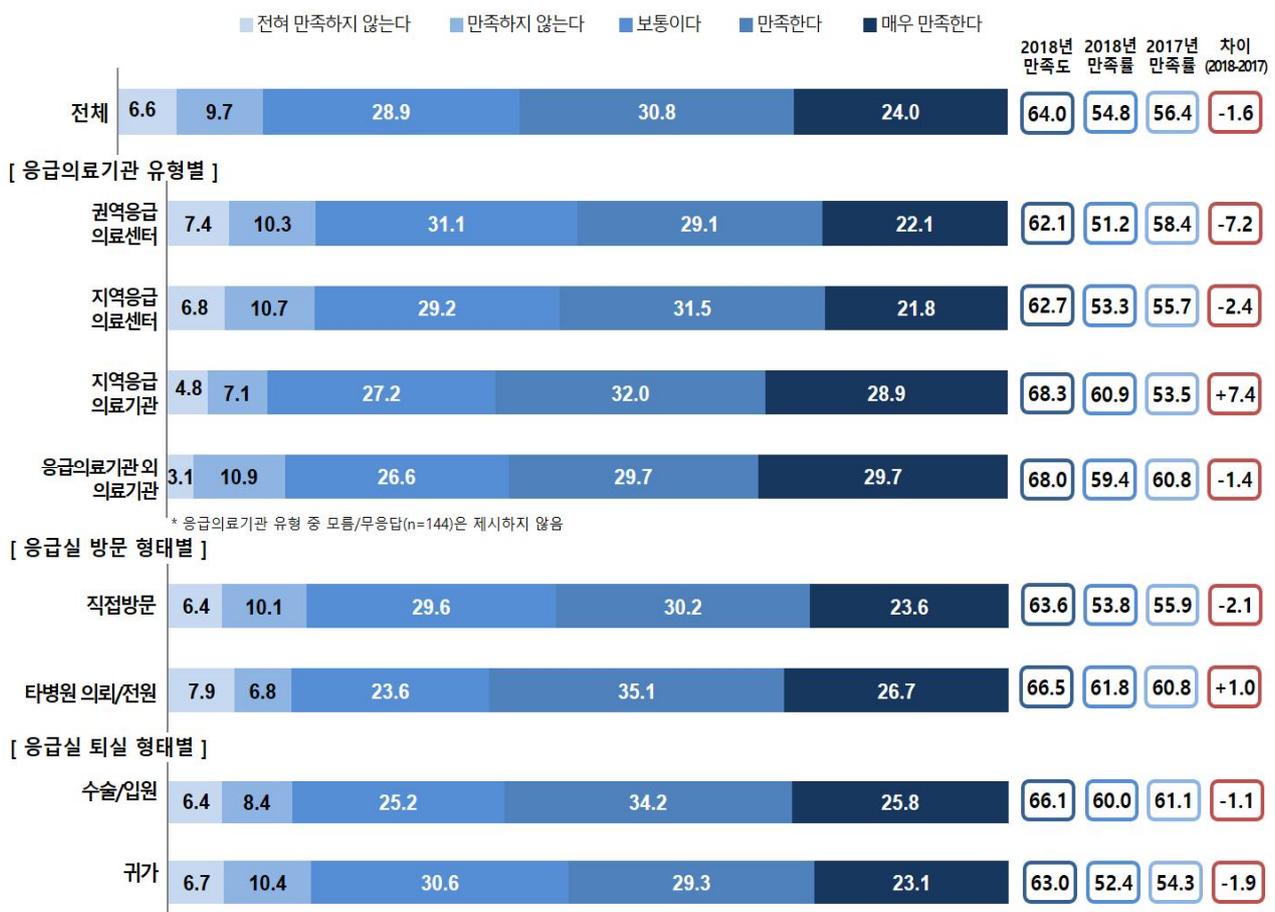
IV. 응급실 서비스

19. 의료인의 친절 만족도

- ▶ '의료인의 친절도'에 대한 만족률은 54.8%로, 2017년(56.4%) 대비 1.6%p 감소함
- ▶ 응급의료기관 유형별 만족률에서 '지역응급의료기관'의 만족률이 60.9%로 가장 높게 나타난 반면, '권역응급의료센터'의 만족률은 51.2%로 낮게 나타남
- ▶ 응급실 방문형태에서는 '타병원 의뢰/전원'의 만족률(61.8%)이 높고, 퇴실형태에서는 '수술/입원'의 만족률이 60.0%로 높게 나타남

[그림 36] 의료인의 친절 만족도

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%, 점)



비고

귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 의료인의 친절도에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

 **의료인의 친절 만족도**

▶ '60대 이상'(64.4%), '대도시'(55.9%) 거주 응답자의 만족률이 높았으며, '환자'(60.6%)로 응급실을 이용한 응답자의 만족률이 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	1,623	6.6	9.7	28.9	30.8	24.0	16.3	54.8	64.0	
성별	남성	802	7.9	9.1	28.2	30.2	24.7	17.0	54.9	63.7
	여성	821	5.4	10.4	29.6	31.4	23.3	15.7	54.7	64.2
연령대별	20대	243	4.9	9.5	29.6	30.0	25.9	14.4	56.0	65.6
	30대	398	9.3	12.3	28.6	27.6	22.1	21.6	49.7	60.2
	40대	375	6.1	9.6	33.3	29.3	21.6	15.7	50.9	62.7
	50대	346	7.5	9.8	26.0	32.4	24.3	17.3	56.6	64.0
	60대 이상	261	3.4	6.1	26.1	36.4	28.0	9.6	64.4	69.8
거주 지역별	서울	332	4.8	10.5	32.2	31.3	21.1	15.4	52.4	63.3
	부산	113	6.2	8.0	26.5	33.6	25.7	14.2	59.3	66.2
	대구	70	12.9	11.4	20.0	24.3	31.4	24.3	55.7	62.5
	인천	96	8.3	7.3	22.9	37.5	24.0	15.6	61.5	65.4
	광주	53	7.5	13.2	26.4	26.4	26.4	20.8	52.8	62.7
	대전	40	7.5	0.0	20.0	45.0	27.5	7.5	72.5	71.3
	울산	28	10.7	21.4	21.4	21.4	25.0	32.1	46.4	57.1
	경기	387	7.8	11.1	31.5	25.8	23.8	18.9	49.6	61.7
	강원	45	2.2	15.6	22.2	28.9	31.1	17.8	60.0	67.8
	충북	50	6.0	8.0	22.0	40.0	24.0	14.0	64.0	67.0
	충남	78	6.4	11.5	25.6	35.9	20.5	17.9	56.4	63.1
	전북	65	6.2	6.2	36.9	32.3	18.5	12.3	50.8	62.7
	전남	62	3.2	4.8	37.1	29.0	25.8	8.1	54.8	67.3
	경북	76	5.3	11.8	19.7	35.5	27.6	17.1	63.2	67.1
경남	101	4.0	5.0	34.7	28.7	27.7	8.9	56.4	67.8	
제주	27	14.8	7.4	29.6	40.7	7.4	22.2	48.1	54.6	
거주 규모별	대도시	732	6.8	9.8	27.5	31.8	24.0	16.7	55.9	64.1
	중소도시	809	6.6	10.0	29.5	29.8	24.1	16.6	53.9	63.7
	읍면지역	82	4.9	6.1	35.4	31.7	22.0	11.0	53.7	64.9
직업별	농/임/어업/축산업	44	2.3	9.1	20.5	31.8	36.4	11.4	68.2	72.7
	자영업	278	11.5	8.6	32.4	28.1	19.4	20.1	47.5	58.8
	판매/기술/노무직	194	6.2	11.9	27.8	27.8	26.3	18.0	54.1	64.0
	전문/사무/관리직	608	6.4	11.3	28.9	30.9	22.4	17.8	53.3	62.9
	전업주부	311	4.2	8.4	28.0	34.1	25.4	12.5	59.5	67.0
	학생	84	2.4	9.5	31.0	35.7	21.4	11.9	57.1	66.1
학력별	무직/기타	104	7.7	3.8	26.0	28.8	33.7	11.5	62.5	69.2
	중졸이하	153	3.3	7.2	19.6	37.9	32.0	10.5	69.9	72.1
	고졸	442	5.9	8.4	30.3	31.0	24.4	14.3	55.4	64.9
	대졸(전문대 포함)	894	7.5	10.6	30.4	28.9	22.6	18.1	51.5	62.1
월소득별	대학원졸 이상	134	6.7	11.2	24.6	35.1	22.4	17.9	57.5	63.8
	200만원 미만	197	5.6	7.6	27.4	33.5	25.9	13.2	59.4	66.6
	200-399만원	425	5.6	9.9	31.5	26.6	26.4	15.5	52.9	64.5
	400-599만원	442	6.6	10.6	28.1	30.8	24.0	17.2	54.8	63.7
	600만원 이상	353	8.5	10.2	24.1	33.4	23.8	18.7	57.2	63.5
	모름/무응답	206	6.3	8.7	35.0	32.5	17.5	15.0	50.0	61.5
응급실 이용자격	환자로 이용	553	6.5	6.9	26.0	31.5	29.1	13.4	60.6	67.5
	보호자로 이용	981	6.5	10.8	30.8	31.3	20.6	17.3	51.9	62.2
	둘 다 이용	89	7.9	15.7	25.8	21.3	29.2	23.6	50.6	62.1
응급의료관 유형별	권역응급의료센터	447	7.4	10.3	31.1	29.1	22.1	17.7	51.2	62.1
	지역응급의료센터	674	6.8	10.7	29.2	31.5	21.8	17.5	53.3	62.7
	지역응급의료기관	294	4.8	7.1	27.2	32.0	28.9	11.9	60.9	68.3
	응급의료기관 외 의료기관	64	3.1	10.9	26.6	29.7	29.7	14.1	59.4	68.0
의료기관 유형별	모름/무응답	144	8.3	8.3	25.0	31.3	27.1	16.7	58.3	65.1
	상급종합병원	529	7.8	9.1	32.1	28.9	22.1	16.8	51.0	62.1
	종합병원	849	6.0	10.5	28.0	31.9	23.6	16.5	55.5	64.1
	병원	97	3.1	9.3	25.8	30.9	30.9	12.4	61.9	69.3
	기타	4	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	100.0	93.8
응급실 방문형태별	모름/무응답	144	8.3	8.3	25.0	31.3	27.1	16.7	58.3	65.1
	직접방문	1,432	6.4	10.1	29.6	30.2	23.6	16.6	53.8	63.6
응급실 퇴실형태별	타병원 이의/전원	191	7.9	6.8	23.6	35.1	26.7	14.7	61.8	66.5
	수술/입원	512	6.4	8.4	25.2	34.2	25.8	14.8	60.0	66.1
귀가	1,111	6.7	10.4	30.6	29.3	23.1	17.0	52.4	63.0	

IV. 응급실 서비스

20. 응급의료서비스 대비 응급의료 비용 만족도

- ▶ '응급의료서비스 대비 응급의료 비용'에 대한 만족률은 32.3%로, 2017년(31.9%) 대비 0.4%p 증가함
- ▶ 응급의료기관 유형별 만족률에서 '응급의료기관 외 의료기관'의 만족률이 54.7%로 가장 높게 나타난 반면, '권역응급의료센터'의 만족률은 28.6%로 낮게 나타남
- ▶ 응급실 방문형태에서는 '타병원 의뢰/전원'의 만족률(34.0%)이 높게 나타났으며, 퇴실형태에서는 '수술/입원'의 만족률(36.1%)이 높게 나타남

[그림 37] 응급의료서비스 대비 응급의료 비용 만족도

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%, 점)



다 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 응급의료서비스 대비 응급의료 비용에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

 **응급의료서비스 대비 응급의료 비용 만족도**

▶ 응답자 특성별로 '여성'(34.0%), '60대 이상'(36.4%)의 만족률이 높았으며, 거주 규모별로는 '대도시'(35.5%)의 만족률이 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:명, %, 점)

구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	1,623	9.7	19.2	38.8	20.6	11.8	28.8	32.3	51.4	
성별	남성	802	11.7	18.6	39.0	19.0	11.7	30.3	30.7	50.1
	여성	821	7.7	19.7	38.6	22.2	11.8	27.4	34.0	52.7
연령대별	20대	243	6.2	18.1	42.8	20.2	12.8	24.3	32.9	53.8
	30대	398	10.3	17.6	41.2	19.3	11.6	27.9	30.9	51.1
	40대	375	12.5	20.3	36.0	20.5	10.7	32.8	31.2	49.1
	50대	346	10.1	21.7	36.4	20.8	11.0	31.8	31.8	50.2
	60대 이상	261	7.3	17.6	38.7	22.6	13.8	24.9	36.4	54.5
	서울	332	8.4	16.9	39.8	23.8	11.1	25.3	34.9	53.1
거주 지역별	부산	113	9.7	14.2	34.5	23.9	17.7	23.9	41.6	56.4
	대구	70	14.3	12.9	31.4	28.6	12.9	27.1	41.4	53.2
	인천	96	10.4	16.7	39.6	21.9	11.5	27.1	33.3	51.8
	광주	53	9.4	22.6	39.6	22.6	5.7	32.1	28.3	48.1
	대전	40	10.0	12.5	47.5	15.0	15.0	22.5	30.0	53.1
	울산	28	10.7	10.7	46.4	17.9	14.3	21.4	32.1	53.6
	경기	387	11.4	21.4	38.8	18.6	9.8	32.8	28.4	48.5
	강원	45	6.7	20.0	28.9	33.3	11.1	26.7	44.4	55.6
	충북	50	10.0	28.0	34.0	18.0	10.0	38.0	28.0	47.5
	충남	78	15.4	15.4	39.7	19.2	10.3	30.8	29.5	48.4
	전북	65	9.2	27.7	30.8	15.4	16.9	36.9	32.3	50.8
	전남	62	8.1	19.4	40.3	19.4	12.9	27.4	32.3	52.4
	경북	76	2.6	22.4	47.4	11.8	15.8	25.0	27.6	53.9
	경남	101	5.9	21.8	42.6	15.8	13.9	27.7	29.7	52.5
	제주	27	11.1	25.9	40.7	22.2	0.0	37.0	22.2	43.5
	거주 규모별	대도시	732	9.7	16.0	38.8	23.2	12.3	25.7	35.5
중소도시		809	9.6	22.2	38.3	18.4	11.4	31.9	29.8	49.9
읍면지역		82	9.8	17.1	43.9	18.3	11.0	26.8	29.3	50.9
직업별	농/임/어업/축산업	44	4.5	15.9	34.1	15.9	29.5	20.5	45.5	62.5
	자영업	278	11.9	23.0	37.8	18.0	9.4	34.9	27.3	47.5
	판매/기술/노무직	194	11.9	19.6	35.1	23.2	10.3	31.4	33.5	50.1
	전문/사무/관리직	608	10.7	17.6	40.6	19.6	11.5	28.3	31.1	50.9
	전업주부	311	7.4	19.9	36.0	24.4	12.2	27.3	36.7	53.5
	학생	84	2.4	17.9	45.2	22.6	11.9	20.2	34.5	56.0
학력별	무직/기타	104	8.7	17.3	43.3	17.3	13.5	26.0	30.8	52.4
	중졸이하	153	5.2	18.3	36.6	21.6	18.3	23.5	39.9	57.4
	고졸	442	9.0	21.3	38.0	21.3	10.4	30.3	31.7	50.7
	대졸(전문대 포함)	894	10.6	18.2	39.9	19.7	11.5	28.9	31.2	50.8
월소득별	대학원졸 이상	134	10.4	19.4	36.6	23.1	10.4	29.9	33.6	50.9
	200만원 미만	197	6.1	18.8	37.1	21.3	16.8	24.9	38.1	56.0
	200-399만원	425	9.4	20.7	38.8	18.4	12.7	30.1	31.1	51.1
	400-599만원	442	10.6	19.2	38.0	21.7	10.4	29.9	32.1	50.5
	600만원 이상	353	10.8	17.3	36.3	23.2	12.5	28.0	35.7	52.3
	모름/무응답	206	9.7	19.4	46.6	17.5	6.8	29.1	24.3	48.1
응급실 이용자적 유형별	환자로 이용	553	8.7	19.9	35.1	22.4	13.9	28.6	36.3	53.3
	보호자로 이용	981	9.5	18.6	41.7	20.0	10.3	28.0	30.3	50.8
	둘 다 이용	89	18.0	21.3	30.3	15.7	14.6	39.3	30.3	46.9
	권역응급의료센터	447	13.2	19.0	39.1	20.1	8.5	32.2	28.6	47.9
응급의료관 유형별	지역응급의료센터	674	8.9	22.8	37.7	19.7	10.8	31.8	30.6	50.2
	지역응급의료기관	294	5.8	14.6	43.2	21.4	15.0	20.4	36.4	56.3
	응급의료기관 외 의료기관	64	9.4	4.7	31.3	32.8	21.9	14.1	54.7	63.3
	모름/무응답	144	10.4	18.1	37.5	18.8	15.3	28.5	34.0	52.6
의료기관 유형별	상급종합병원	529	13.6	19.3	37.8	19.5	9.8	32.9	29.3	48.2
	종합병원	849	7.2	20.6	40.3	20.5	11.4	27.8	31.9	52.1
	병원	97	9.3	8.2	35.1	28.9	18.6	17.5	47.4	59.8
	기타	4	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	87.5
응급실 방문형태별	모름/무응답	144	10.4	18.1	37.5	18.8	15.3	28.5	34.0	52.6
	직접방문	1,432	9.5	19.5	38.9	20.3	11.9	29.0	32.1	51.4
응급실 퇴실형태별	타병원 이의/전원	191	11.0	16.8	38.2	23.0	11.0	27.7	34.0	51.6
	수술/입원	512	9.0	15.0	39.8	21.1	15.0	24.0	36.1	54.5
귀가	1,111	10.0	21.1	38.3	20.3	10.3	31.1	30.6	50.0	

IV. 응급실 서비스

21. 응급실 환경 만족도

- ▶ '응급실 환경'에 대한 만족률은 42.5%로, 2017년(43.0%) 대비 0.5%p 감소함
- ▶ 응급의료기관 유형별 만족률에서 '응급의료기관 외 의료기관'의 만족률이 46.9%로 가장 높게 나타난 반면, '권역응급의료센터'의 만족률은 40.9%로 낮게 나타남
- ▶ 응급실 방문형태에서는 '직접방문'의 만족률(42.6%)이 높고, 퇴실형태에서는 '수술/입원'의 만족률(45.9%)이 높게 나타남

[그림 38] 응급실 환경 만족도

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%, 점)



문 귀하께서 가장 최근 이용하신 응급실의 환경에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하십니까?

 **응급실 환경 만족도**

▶ 응답자 특성별로 '남성'(44.0%), '60대 이상'(51.3%)의 만족률이 높았으며, 거주 규모별로는 '대도시'(46.2%)의 만족률이 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:명, %, 점)

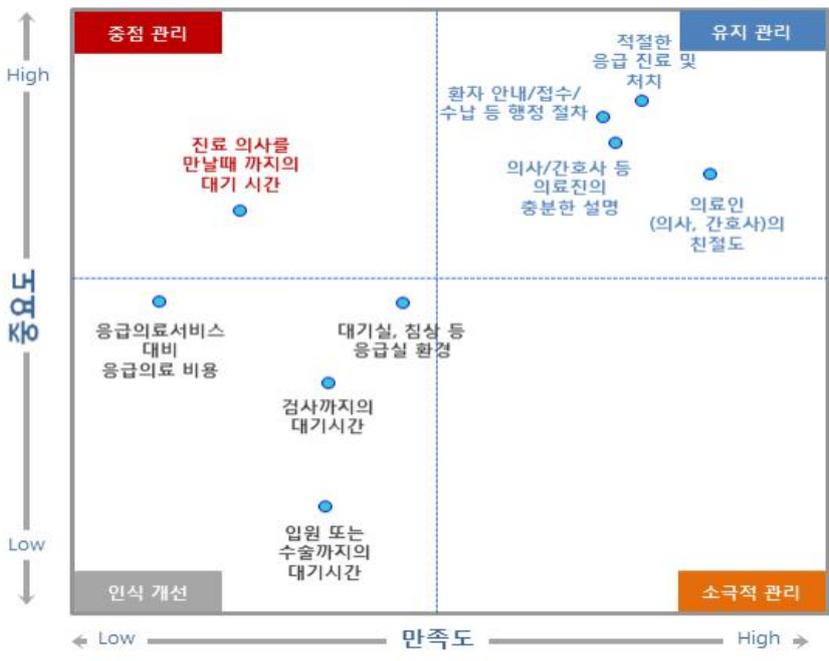
구분	사례수	① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 보통이다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다	종합		만족도 (100점)	
							(①+②) 불만족	(④+⑤) 만족		
전체	1,623	6.3	13.2	38.0	27.6	14.8	19.6	42.5	57.8	
성별	남성	802	6.5	13.0	36.5	27.6	16.5	19.5	44.0	58.6
	여성	821	6.2	13.5	39.3	27.6	13.3	19.7	40.9	57.1
연령대별	20대	243	3.7	8.2	40.3	28.4	19.3	11.9	47.7	62.9
	30대	398	9.0	13.6	37.7	25.1	14.6	22.6	39.7	55.7
	40대	375	7.2	17.6	38.9	25.6	10.7	24.8	36.3	53.7
	50대	346	6.1	15.3	36.7	28.0	13.9	21.4	41.9	57.1
	60대 이상	261	3.8	8.4	36.4	33.0	18.4	12.3	51.3	63.4
거주 지역별	서울	332	5.1	13.0	37.7	29.2	15.1	18.1	44.3	59.0
	부산	113	6.2	8.8	31.9	32.7	20.4	15.0	53.1	63.1
	대구	70	17.1	15.7	21.4	28.6	17.1	32.9	45.7	53.2
	인천	96	4.2	13.5	33.3	27.1	21.9	17.7	49.0	62.2
	광주	53	7.5	22.6	34.0	26.4	9.4	30.2	35.8	51.9
	대전	40	7.5	2.5	40.0	40.0	10.0	10.0	50.0	60.6
	울산	28	7.1	10.7	35.7	25.0	21.4	17.9	46.4	60.7
	경기	387	7.2	15.2	39.8	25.6	12.1	22.5	37.7	55.0
	강원	45	4.4	8.9	37.8	33.3	15.6	13.3	48.9	61.7
	충북	50	8.0	16.0	36.0	30.0	10.0	24.0	40.0	54.5
	충남	78	10.3	12.8	34.6	26.9	15.4	23.1	42.3	56.1
	전북	65	10.8	9.2	43.1	20.0	16.9	20.0	36.9	55.8
	전남	62	1.6	14.5	50.0	21.0	12.9	16.1	33.9	57.3
	경북	76	1.3	6.6	47.4	28.9	15.8	7.9	44.7	62.8
경남	101	3.0	16.8	41.6	21.8	16.8	19.8	38.6	58.2	
제주	27	0.0	14.8	40.7	40.7	3.7	14.8	44.4	58.3	
거주 규모별	대도시	732	6.7	12.7	34.4	29.6	16.5	19.4	46.2	59.2
	중소도시	809	6.2	13.6	40.9	25.6	13.7	19.8	39.3	56.8
	읍면지역	82	4.9	14.6	40.2	29.3	11.0	19.5	40.2	56.7
직업별	농/임/어업/축산업	44	4.5	2.3	45.5	15.9	31.8	6.8	47.7	67.0
	자영업	278	7.6	16.9	36.7	26.3	12.6	24.5	38.8	54.9
	판매/기술/노무직	194	5.7	11.3	35.1	32.0	16.0	17.0	47.9	60.3
	전문/사무/관리직	608	6.7	16.1	38.2	25.5	13.5	22.9	39.0	55.7
	전업주부	311	6.1	10.0	37.6	30.9	15.4	16.1	46.3	59.9
	학생	84	1.2	4.8	46.4	27.4	20.2	6.0	47.6	65.2
학력별	무직/기타	104	7.7	11.5	36.5	30.8	13.5	19.2	44.2	57.7
	중졸이하	153	3.9	9.2	34.0	32.7	20.3	13.1	52.9	64.1
	고졸	442	5.2	9.7	38.5	29.0	17.6	14.9	46.6	61.0
	대졸(전문대 포함)	894	7.3	15.0	39.1	25.7	12.9	22.3	38.6	55.5
월소득별	대학원졸 이상	134	6.7	17.9	32.8	29.9	12.7	24.6	42.5	56.0
	200만원 미만	197	5.1	8.1	40.1	28.4	18.3	13.2	46.7	61.7
	200-399만원	425	6.1	14.4	37.4	26.4	15.8	20.5	42.1	57.8
	400-599만원	442	6.1	15.6	36.9	28.7	12.7	21.7	41.4	56.6
	600만원 이상	353	8.2	13.9	35.4	26.6	15.9	22.1	42.5	57.0
	모름/무응답	206	5.3	9.7	43.7	28.6	12.6	15.0	41.3	58.4
응급실 이용자력	환자로 이용	553	5.1	11.0	36.7	27.5	19.7	16.1	47.2	61.4
	보호자로 이용	981	7.2	14.0	38.5	27.9	12.3	21.2	40.3	56.0
	둘 다 이용	89	4.5	19.1	39.3	24.7	12.4	23.6	37.1	55.3
응급의료기관 유형별	권역응급의료센터	447	8.3	14.3	36.5	28.4	12.5	22.6	40.9	55.6
	지역응급의료센터	674	6.4	13.4	37.5	28.5	14.2	19.7	42.7	57.7
	지역응급의료기관	294	3.7	10.9	42.5	26.5	16.3	14.6	42.9	60.2
	응급의료기관 외 의료기관	64	7.8	12.5	32.8	23.4	23.4	20.3	46.9	60.5
	모름/무응답	144	4.9	14.6	37.5	25.0	18.1	19.4	43.1	59.2
의료기관 유형별	상급종합병원	529	9.3	14.6	32.9	28.2	15.1	23.8	43.3	56.3
	종합병원	849	4.8	12.2	41.8	28.0	13.1	17.1	41.1	58.1
	병원	97	6.2	13.4	34.0	23.7	22.7	19.6	46.4	60.8
	기타	4	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	87.5
응급실 방문형태별	모름/무응답	144	4.9	14.6	37.5	25.0	18.1	19.4	43.1	59.2
	직접방문	1,432	6.4	12.8	38.1	27.9	14.7	19.3	42.6	57.9
응급실 퇴실형태별	타병원 이의/전원	191	5.8	16.2	36.6	25.7	15.7	22.0	41.4	57.3
	수술/입원	512	5.3	13.3	35.5	29.7	16.2	18.6	45.9	59.6
귀가	1,111	6.8	13.2	39.1	26.6	14.2	20.1	40.9	57.0	

IV. 응급실 서비스

22. 응급실 서비스 세부 항목별 중요도-만족도 분석(IPA)

- ▶ 응급실 서비스의 세부 항목별 중요도-만족도 분석을 실시한 결과, '행정 절차', '의료진의 충분한 설명', '적절한 응급진료 및 처치', '의료인의 친절도'는 중요도와 만족도가 모두 높은 유지관리 분야임
- ▶ 반면, '진료 의사를 만날 때까지 대기시간' 항목은 중요도는 높은 반면, 만족도는 낮아 개선이 시급한 중점관리 분야임
- ▶ 이 외 항목은 중요도와 만족도가 모두 낮은 인식개선 분야로 점진적인 개선이 필요함

[그림 39] 응급실 서비스 세부 항목별 중요도-만족도 분석



중점 관리	유지 관리
항목 만족도는 낮으나 상대적인 중요도가 높아 중점적인 개선이 필요한 영역	항목 만족도가 높고, 상대적으로 중요도도 높아 적극적인 장려 및 강화가 필요한 영역
인식 개선	소극적 관리
항목 만족도가 낮고, 상대적으로 중요도도 낮아 점진적인 개선이 필요한 영역	항목 만족도는 높으나 상대적인 중요도가 낮아 현 상태의 유지·관리가 필요한 영역

IV. 응급실 서비스

23. 최근 이용 응급실 재방문 의향

- ▶ 응급실을 이용한 경험이 있는 1,623명을 대상으로 최근 이용한 응급실을 재방문할 의향이 있는지 조사한 결과 응답자의 70.7%가 '다시 방문 하겠다'라고 응답했으며, 2017년(75.2%) 대비 4.5%p 감소함
- ▶ 응급의료기관 유형별 재방문 의향률은 '권역응급의료센터'가 76.1%로 가장 높게 나타났으나, 2017년(77.8%) 대비 1.7%p 감소함
- ▶ 의료기관 유형별 재방문 의향률은 '상급종합병원'이 72.6%로 가장 높고, '종합병원'(71.4%), '병원'(67.0%) 순으로 나타남

[그림 40] 최근 이용 응급실 재방문 의향

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%)



문 귀하께서는 최근 이용하신 응급실을 다시 방문 하시겠습니까?

 가장 최근 이용 응급실 재방문 의향

▶ 가장 최근 이용한 응급실의 재방문 의향률은 연령대가 높아질수록 높게 나타났으며, 거주규모별로는 '읍면지역' 거주자의 재방문 의향률이 73.2%로 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:명, %)

구분		사례수	다시 이용 하겠다	다시 이용하지 않겠다	모르겠다
전체		1,623	70.7	20.8	8.5
성별	남성	802	70.3	21.6	8.1
	여성	821	71.0	20.1	8.9
연령대별	20대	243	62.6	22.2	15.2
	30대	398	67.8	23.6	8.5
	40대	375	72.5	20.8	6.7
	50대	346	71.7	23.1	5.2
	60대 이상	261	78.5	12.3	9.2
	거주 지역별	서울	332	68.4	19.6
부산		113	81.4	16.8	1.8
대구		70	67.1	30.0	2.9
인천		96	68.8	24.0	7.3
광주		53	62.3	24.5	13.2
대전		40	82.5	10.0	7.5
울산		28	64.3	17.9	17.9
경기		387	66.4	24.3	9.3
강원		45	80.0	11.1	8.9
충북		50	70.0	16.0	14.0
충남		78	69.2	21.8	9.0
전북		65	76.9	18.5	4.6
전남		62	75.8	19.4	4.8
경북		76	77.6	19.7	2.6
경남		101	74.3	15.8	9.9
제주		27	66.7	33.3	0.0
거주 규모별		대도시	732	70.5	20.5
	중소도시	809	70.6	21.0	8.4
	읍면지역	82	73.2	22.0	4.9
직업별	농/임/어업/축산업	44	88.6	6.8	4.5
	자영업	278	66.9	26.3	6.8
	판매/기술/노무직	194	68.0	20.6	11.3
	전문/사무/관리직	608	69.4	22.2	8.4
	전업주부	311	76.2	16.7	7.1
	학생	84	67.9	20.2	11.9
	무직/기타	104	71.2	17.3	11.5
학력별	중졸이하	153	79.1	12.4	8.5
	고졸	442	69.7	20.4	10.0
	대졸(전문대 포함)	894	69.4	23.0	7.6
	대학원졸 이상	134	73.1	17.2	9.7
월소득별	200만원 미만	197	77.7	13.7	8.6
	200-399만원	425	70.6	21.4	8.0
	400-599만원	442	70.6	21.7	7.7
	600만원 이상	353	71.7	21.5	6.8
	모름/무응답	206	62.6	23.3	14.1
	응급의료 기관 유형별	권역응급의료센터	447	76.1	18.8
지역응급의료센터		674	69.4	20.9	9.6
지역응급의료기관		294	70.4	19.4	10.2
응급의료기관 외 의료기관		64	68.8	20.3	10.9
모름/무응답		144	61.1	29.9	9.0
의료기관 유형별	상급종합병원	529	72.6	20.2	7.2
	종합병원	849	71.4	19.8	8.8
	병원	97	67.0	20.6	12.4
	기타	4	100.0	0.0	0.0
	모름/무응답	144	61.1	29.9	9.0

IV. 응급실 서비스

24. 최근 이용 응급실 추천 의향

- ▶ 최근 응급실 이용자 1,623명 가운데 17.1%는 최근 이용한 응급실을 지인에게 추천할 의향이 있다고 응답함
- ▶ 2018년 응급실 서비스에 대한 고객 순추천지수(NPS)는 -38.6%로 2017년(-33.2%) 대비 -5.4%p 감소함
- ▶ 응급의료기관 유형별 고객 순추천지수를 보면 '지역응급의료기관'이 -33.7% 상대적으로 높게 나타났으며, 의료기관 유형별로는 '병원'이 -35.1%로 높게 나타남

[그림 41] 최근 이용 응급실 추천 의향

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:%)



* 응급의료기관 유형과 의료기관 유형 중 모름/무응답/기타는 제시하지 않음

만민

귀하께서는 최근 이용하신 응급실을 지인에게 추천할 의향이 10점 만점으로 평가할 때 얼마나 있으십니까?

 가장 최근 이용 응급실 추천 의향

▶ 응답자 특성별로 살펴보면, '60대 이상'(28.0%), '읍면지역'(26.8%) 응답자의 추천 의향률이 높게 나타남

(사례수:응급실 이용자(n=1,623), 단위:명, %)

구분		사례수	비추천 의향 (0-6점)	보통 (7-8점)	추천 의향 (9-10점)	NPS
전체		1,623	55.7	27.2	17.1	-38.6
성별	남성	802	57.0	25.3	17.7	-39.3
	여성	821	54.4	29.1	16.4	-38.0
연령대별	20대	243	50.2	34.6	15.2	-35.0
	30대	398	58.3	27.6	14.1	-44.2
	40대	375	60.0	27.2	12.8	-47.2
	50대	346	58.7	23.1	18.2	-40.5
	60대 이상	261	46.7	25.3	28.0	-18.8
거주 지역별	서울	332	55.7	28.6	15.7	-40.1
	부산	113	50.4	30.1	19.5	-31.0
	대구	70	55.7	18.6	25.7	-30.0
	인천	96	50.0	30.2	19.8	-30.2
	광주	53	56.6	30.2	13.2	-43.4
	대전	40	52.5	35.0	12.5	-40.0
	울산	28	67.9	28.6	3.6	-64.3
	경기	387	59.9	25.1	15.0	-45.0
	강원	45	46.7	20.0	33.3	-13.3
	충북	50	56.0	34.0	10.0	-46.0
	충남	78	57.7	23.1	19.2	-38.5
	전북	65	53.8	29.2	16.9	-36.9
	전남	62	53.2	24.2	22.6	-30.6
	경북	76	48.7	27.6	23.7	-25.0
	경남	101	57.4	28.7	13.9	-43.6
	제주	27	59.3	29.6	11.1	-48.1
거주 규모별	대도시	732	54.5	28.6	16.9	-37.6
	중소도시	809	56.9	26.9	16.2	-40.7
	읍면지역	82	54.9	18.3	26.8	-28.0
직업별	농/임/어업/축산업	44	36.4	22.7	40.9	4.5
	자영업	278	64.7	19.1	16.2	-48.6
	판매/기술/노무직	194	53.6	28.9	17.5	-36.1
	전문/사무/관리직	608	55.4	28.9	15.6	-39.8
	전업주부	311	53.7	29.6	16.7	-37.0
	학생	84	48.8	38.1	13.1	-35.7
	무직/기타	104	56.7	22.1	21.2	-35.6
학력별	중졸이하	153	45.1	23.5	31.4	-13.7
	고졸	442	55.7	26.0	18.3	-37.3
	대졸(전문대 포함)	894	57.2	28.2	14.7	-42.5
	대학원졸 이상	134	58.2	29.1	12.7	-45.5
월소득별	200만원 미만	197	51.8	20.3	27.9	-23.9
	200-399만원	425	54.8	28.7	16.5	-38.4
	400-599만원	442	57.2	28.1	14.7	-42.5
	600만원 이상	353	53.0	29.5	17.6	-35.4
	모름/무응답	206	62.6	25.2	12.1	-50.5
응급의료 기관 유형별	권역응급의료센터	447	54.4	29.3	16.3	-38.0
	지역응급의료센터	674	55.9	27.2	16.9	-39.0
	지역응급의료기관	294	54.1	25.5	20.4	-33.7
	응급의료기관 외 의료기관	64	53.1	29.7	17.2	-35.9
	모름/무응답	144	63.2	23.6	13.2	-50.0
의료기관 유형별	상급종합병원	529	53.3	28.7	18.0	-35.3
	종합병원	849	56.2	27.4	16.4	-39.8
	병원	97	55.7	23.7	20.6	-35.1
	기타	4	0.0	0.0	100.0	100.0
	모름/무응답	144	63.2	23.6	13.2	-50.0

제5절

응급의료제도

1. 응급의료기관 분류제도 인지도
2. 응급의료관리료 제도 인지도
3. 응급의료비용 대불제도 인지도
4. 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도
5. 응급의료서비스 이용 시 불만사항

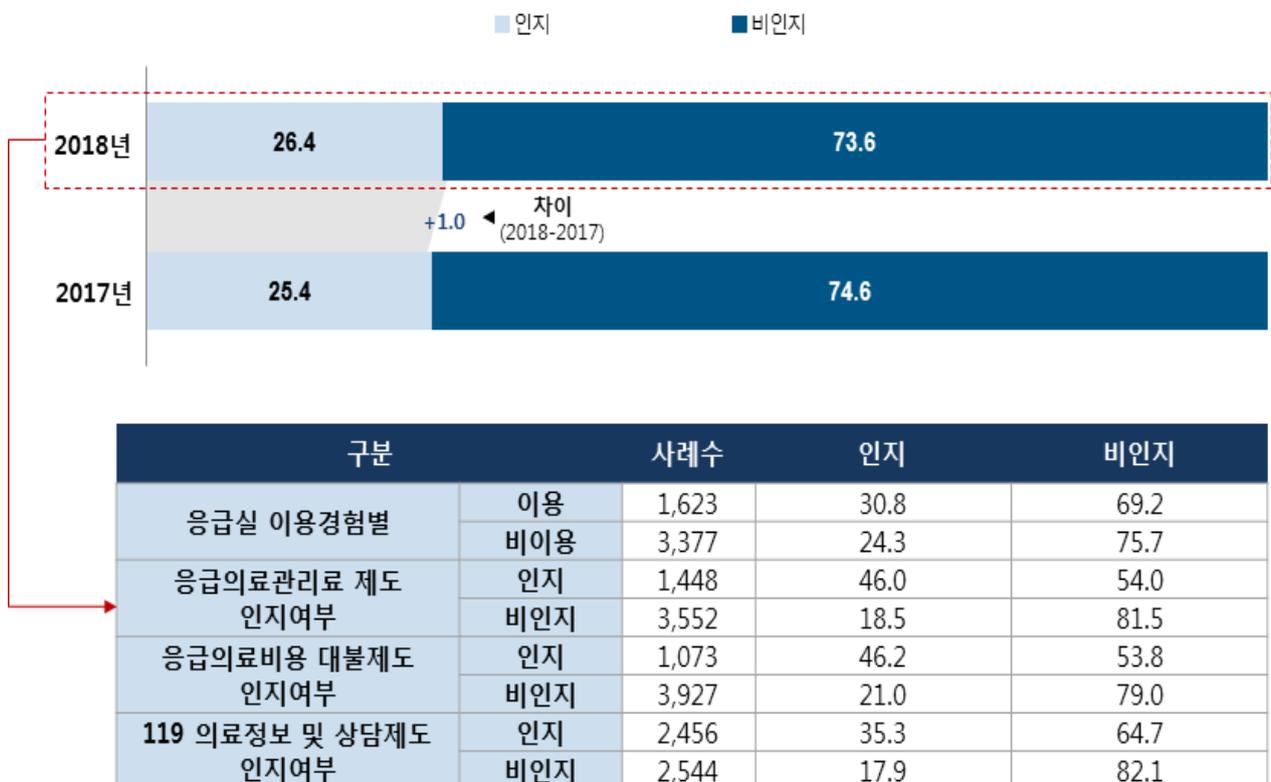
V. 응급의료제도

1. 응급의료기관 분류제도 인지도

- ▶ 전체 응답자 5,000명에게 우리나라 응급의료기관 분류제도에 대한 인지도를 조사한 결과, 응답자의 26.4%가 분류제도에 대해 인지하고 있는 것으로 나타났으며, 2017년 인지도 25.4%와 비교하여 1.0%p 증가함
- ▶ 응급실을 이용한 경험이 있거나 다른 응급의료제도를 인지하고 있다고 응답한 응답자의 경우, '응급의료기관 분류제도'에 대한 인지율이 더 높은 것으로 나타남

[그림 42] 응급의료기관 분류제도 인지도

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %)



문

귀하께서는 오늘 이전에 우리나라 응급의료기관이 이렇게 분류되는 것을 알고 계셨습니까?

 **응급의료기관 분류제도 인지도**

▶ 응답자 특성별로 보면 '남성'의 응급의료기관 분류제도 인지율이 27.5%로 높게 나타났으며, 연령별로는 '40대'의 인지율이 30.0%로 타 연령대와 비교하여 높음

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %)

구분		사례수	인지	비인지
전체		5,000	26.4	73.6
성별	남성	2,501	27.5	72.5
	여성	2,499	25.3	74.7
연령대별	20대	836	19.0	81.0
	30대	968	27.3	72.7
	40대	1,104	30.0	70.0
	50대	1,043	29.2	70.8
	60대 이상	1,049	25.1	74.9
의료취약지 여부	의료 비취약지	4,643	26.4	73.6
	의료 취약지	357	27.5	72.5
거주 지역별	서울	994	23.1	76.9
	부산	351	25.4	74.6
	대구	243	29.6	70.4
	인천	274	28.8	71.2
	광주	149	32.2	67.8
	대전	154	29.9	70.1
	울산	112	33.0	67.0
	경기	1,152	24.4	75.6
	강원	160	36.9	63.1
	충북	158	28.5	71.5
	충남	209	25.4	74.6
	전북	187	33.2	66.8
	전남	190	28.9	71.1
	경북	277	24.9	75.1
	경남	331	24.2	75.8
	제주	59	28.8	71.2
	거주 규모별	대도시	2,277	26.4
중소도시		2,457	26.1	73.9
읍면지역		266	30.1	69.9
직업별	농/임/어업/축산업	141	17.0	83.0
	자영업	760	27.6	72.4
	판매/기술/노무직	625	25.3	74.7
	전문/사무/관리직	1,768	30.9	69.1
	전업주부	990	24.0	76.0
	학생	303	17.5	82.5
	무직/기타	413	22.5	77.5
	중졸이하	640	18.9	81.1
학력별	고졸	1,502	23.7	76.3
	대졸(전문대 포함)	2,505	28.6	71.4
	대학원졸 이상	353	36.5	63.5
결혼 여부별	미혼	1,414	20.7	79.3
	기혼	3,421	29.1	70.9
	기타(사별/이혼/별거)	165	20.6	79.4
월소득별	200만원 미만	750	21.2	78.8
	200-399만원	1,342	26.1	73.9
	400-599만원	1,237	30.5	69.5
	600만원 이상	883	31.0	69.0
	모름/무응답	788	20.6	79.4

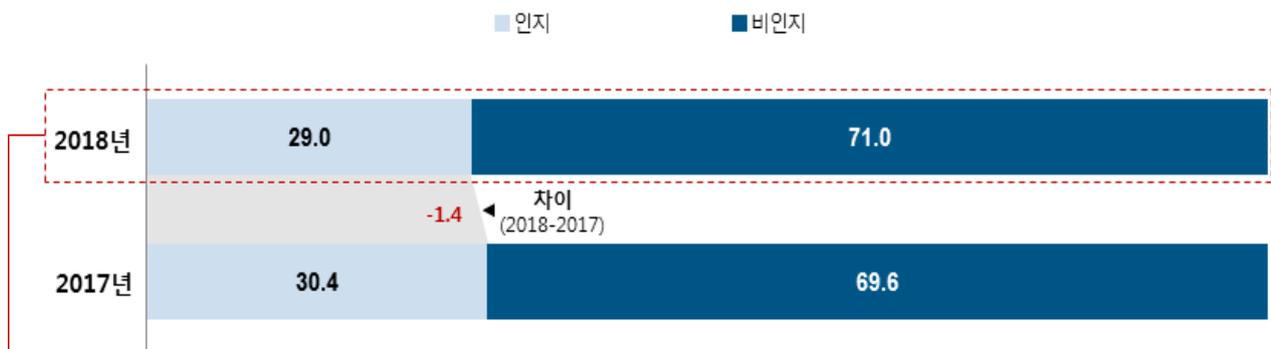
V. 응급의료제도

2. 응급의료관리료 제도 인지도

- ▶ 전체 응답자를 대상으로 '응급의료관리료 제도'의 인지여부에 대해 조사한 결과 응답자의 29.0%가 '응급의료관리료 제도'를 인지하고 있다고 응답한 가운데, 2017년 30.4%와 비교하여 1.4%p 감소함
- ▶ 응급실 이용 경험 여부에 따른 '응급의료관리료 제도' 인지율 차이를 보면, 응급실 이용(28.7%)과 비이용(29.1%)간의 차이는 크지 않으나, 다른 응급의료제도를 인지하고 있는 경우, '응급의료관리료 제도' 인지율이 더 높음

[그림 43] 응급의료관리료 제도 인지도

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %)



구분		사례수	인지	비인지
응급실 이용경험별	이용	1,623	28.7	71.3
	비이용	3,377	29.1	70.9
응급의료기관 분류 제도 인지여부	인지	1,322	50.4	49.6
	비인지	3,678	21.3	78.7
응급의료비용 대불제도 인지여부	인지	1,073	47.9	52.1
	비인지	3,927	23.8	76.2
119 의료정보 및 상담제도 인지여부	인지	2,456	37.4	62.6
	비인지	2,544	20.8	79.2

문 귀하께서는 오늘 이전에 이러한 응급의료관리료 제도에 대해 알고 계셨습니까?

 **응급의료관리료 제도 인지도**

▶ 응급의료관리료 제도에 대한 인지도를 연령별로 보면 '20대'(23.4%)와 '60대 이상'(21.8%)을 제외하고 전반적으로 30%의 수준을 보였으며, '기혼자'의 인지율이 30.8%로 높게 나타남

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %)

구분		사례수	인지	비인지
전체		5,000	29.0	71.0
성별	남성	2,501	28.9	71.1
	여성	2,499	29.1	70.9
연령대별	20대	836	23.4	76.6
	30대	968	30.9	69.1
	40대	1,104	35.1	64.9
	50대	1,043	32.2	67.8
	60대 이상	1,049	21.8	78.2
	의료취약지 여부	의료 비취약지	4,643	29.0
	의료 취약지	357	28.6	71.4
거주 지역별	서울	994	28.3	71.7
	부산	351	24.8	75.2
	대구	243	22.6	77.4
	인천	274	28.5	71.5
	광주	149	34.2	65.8
	대전	154	26.6	73.4
	울산	112	39.3	60.7
	경기	1,152	31.8	68.2
	강원	160	33.1	66.9
	충북	158	25.9	74.1
	충남	209	28.2	71.8
	전북	187	30.5	69.5
	전남	190	25.3	74.7
	경북	277	26.0	74.0
	경남	331	29.6	70.4
	제주	59	28.8	71.2
	거주 규모별	대도시	2,277	28.0
중소도시		2,457	29.9	70.1
읍면지역		266	28.6	71.4
직업별	농/임/어업/축산업	141	20.6	79.4
	자영업	760	29.5	70.5
	판매/기술/노무직	625	27.5	72.5
	전문/사무/관리직	1,768	32.5	67.5
	전업주부	990	29.1	70.9
	학생	303	22.4	77.6
	무직/기타	413	22.3	77.7
	중졸이하	640	18.9	81.1
학력별	고졸	1,502	28.2	71.8
	대졸(전문대 포함)	2,505	30.6	69.4
	대학원졸 이상	353	39.1	60.9
	미혼	1,414	25.3	74.7
결혼 여부별	기혼	3,421	30.8	69.2
	기타(사별/이혼/별거)	165	21.8	78.2
	200만원 미만	750	19.7	80.3
월소득별	200-399만원	1,342	28.9	71.1
	400-599만원	1,237	32.3	67.7
	600만원 이상	883	36.0	64.0
	모름/무응답	788	24.7	75.3

V. 응급의료제도

3. 응급의료비용 대불제도 인지도

- ▶ 전체 응답자 가운데 21.5%는 '응급의료비용 대불제도'에 대해 인지하는 것으로 나타났으며, 2017년 인지율 21.7% 대비 0.2%p 감소함
- ▶ 응급실을 이용한 경험이 있거나 다른 응급의료제도를 인지하고 있을 경우 '응급의료비용 대불제도'에 대한 인지율이 더 높고, '응급의료기관 분류 제도 인지자'의 인지비율이 37.5%로 가장 높게 나타남

[그림 44] 응급의료비용 대불제도 인지도

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %)



문

귀하께서는 오늘 이전에 이러한 응급의료비용 대불제도에 대해 알고 계셨습니까?

 **응급의료관비용 대불제도 인지도**

▶ 응답자 특성별로 보면 '남성'의 인지도가 22.8%로 '여성'(20.1%) 대비 높았으며, 연령대가 높아질수록 응급의료비용 대불제도에 대한 인지도가 낮게 나타남

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %)

구분		사례수	인지	비인지
전체		5,000	21.5	78.5
성별	남성	2,501	22.8	77.2
	여성	2,499	20.1	79.9
연령대별	20대	836	23.6	76.4
	30대	968	24.1	75.9
	40대	1,104	23.3	76.7
	50대	1,043	21.2	78.8
	60대 이상	1,049	15.7	84.3
의료취약지 여부	의료 비취약지	4,643	21.6	78.4
	의료 취약지	357	20.2	79.8
거주 지역별	서울	994	19.3	80.7
	부산	351	25.1	74.9
	대구	243	16.5	83.5
	인천	274	23.4	76.6
	광주	149	23.5	76.5
	대전	154	22.7	77.3
	울산	112	23.2	76.8
	경기	1,152	21.4	78.6
	강원	160	22.5	77.5
	충북	158	21.5	78.5
	충남	209	17.7	82.3
	전북	187	21.9	78.1
	전남	190	24.2	75.8
	경북	277	16.6	83.4
	경남	331	28.4	71.6
	제주	59	20.3	79.7
거주 규모별	대도시	2,277	21.1	78.9
	중소도시	2,457	21.9	78.1
	읍면지역	266	20.3	79.7
직업별	농/임/어업/축산업	141	11.3	88.7
	자영업	760	24.3	75.7
	판매/기술/노무직	625	22.1	77.9
	전문/사무/관리직	1,768	24.0	76.0
	전업주부	990	17.3	82.7
	학생	303	20.8	79.2
	무직/기타	413	18.2	81.8
학력별	중졸이하	640	12.2	87.8
	고졸	1,502	22.4	77.6
	대졸(전문대 포함)	2,505	22.6	77.4
	대학원졸 이상	353	26.1	73.9
결혼 여부별	미혼	1,414	23.3	76.7
	기혼	3,421	21.0	79.0
	기타(사별/이혼/별거)	165	14.5	85.5
월소득별	200만원 미만	750	14.8	85.2
	200-399만원	1,342	23.0	77.0
	400-599만원	1,237	24.7	75.3
	600만원 이상	883	24.1	75.9
	모름/무응답	788	17.1	82.9

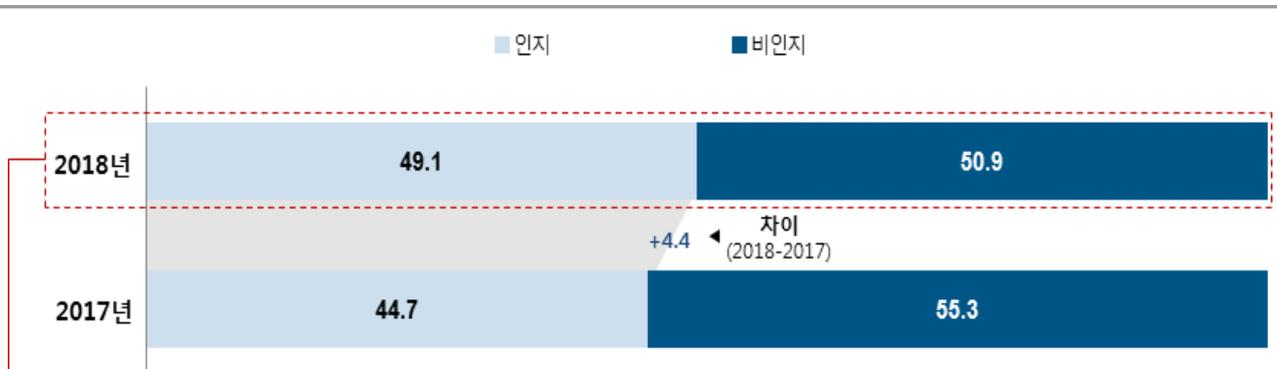
V. 응급의료제도

4. 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도

- ▶ '119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도'의 인지여부에 대해 조사한 결과 응답자의 49.1%가 인지한 가운데, 다른 응급의료제도와 비교하여 인지율이 높게 나타남
- ▶ 2018년 '119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도' 인지율은 2017년(44.7%) 대비 4.4%p 증가함
- ▶ 응급실 이용 경험이 있거나, 다른 응급의료제도에 대해 인지하고 있는 경우 50% 이상의 인지율을 보이는 것으로 나타남

[그림 45] 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %)



구분		사례수	인지	비인지
응급실 이용경험별	이용	1,623	50.5	49.5
	비이용	3,377	48.5	51.5
응급의료기관 분류 제도 인지여부	인지	1,322	65.5	34.5
	비인지	3,678	43.2	56.8
응급의료관리료 제도 인지여부	인지	1,448	63.4	36.6
	비인지	3,552	43.3	56.7
응급의료비용 대불제도 인지여부	인지	1,073	67.8	32.2
	비인지	3,927	44.0	56.0

다음 귀하께서는 오늘 이전에 이러한 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도에 대해 알고 계셨습니까?



119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도

- ▶ 성별로는 '남성'(50.0%)의 인지율이 높았으며, 연령별로 보면 '60대 이상'(50.5%) 연령층을 제외하고 연령대가 높을수록 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도에 대한 인지율이 높게 나타남

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %)

구분		사례수	인지	비인지
전체		5,000	49.1	50.9
성별	남성	2,501	50.0	50.0
	여성	2,499	48.3	51.7
연령대별	20대	836	39.7	60.3
	30대	968	43.8	56.2
	40대	1,104	52.8	47.2
	50대	1,043	56.3	43.7
	60대 이상	1,049	50.5	49.5
의료취약지 여부	의료 비취약지	4,643	48.9	51.1
	의료 취약지	357	52.1	47.9
거주 지역별	서울	994	45.3	54.7
	부산	351	58.4	41.6
	대구	243	46.1	53.9
	인천	274	50.0	50.0
	광주	149	45.6	54.4
	대전	154	55.8	44.2
	울산	112	49.1	50.9
	경기	1,152	48.6	51.4
	강원	160	52.5	47.5
	충북	158	48.1	51.9
	충남	209	53.1	46.9
	전북	187	49.2	50.8
	전남	190	50.5	49.5
	경북	277	44.0	56.0
	경남	331	52.9	47.1
	제주	59	45.8	54.2
거주 규모별	대도시	2,277	48.9	51.1
	중소도시	2,457	49.0	51.0
	읍면지역	266	52.3	47.7
직업별	농/임/어업/축산업	141	54.6	45.4
	자영업	760	53.7	46.3
	판매/기술/노무직	625	44.8	55.2
	전문/사무/관리직	1,768	49.3	50.7
	전업주부	990	50.5	49.5
	학생	303	38.0	62.0
	무직/기타	413	49.4	50.6
학력별	중졸이하	640	44.8	55.2
	고졸	1,502	47.3	52.7
	대졸(전문대 포함)	2,505	50.0	50.0
	대학원졸 이상	353	58.4	41.6
결혼 여부별	미혼	1,414	41.6	58.4
	기혼	3,421	52.8	47.2
	기타(사별/이혼/별거)	165	37.6	62.4
월소득별	200만원 미만	750	45.9	54.1
	200-399만원	1,342	50.2	49.8
	400-599만원	1,237	52.7	47.3
	600만원 이상	883	51.8	48.2
	모름/무응답	788	41.8	58.2

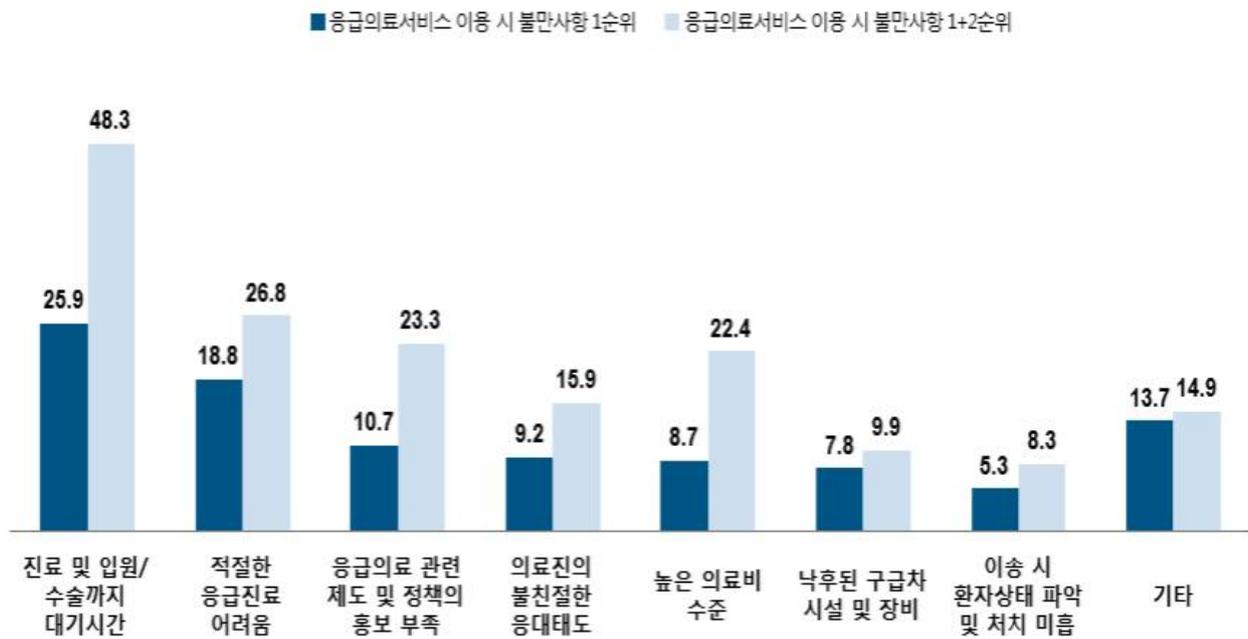
V. 응급의료제도

5. 응급의료서비스 이용 시 불만사항

- ▶ 전체 응답자 5,000명을 대상으로 응급의료서비스 이용 시 불만사항에 대해 조사한 결과, '진료 및 입원/수술까지의 긴 대기시간'이 1순위, 1+2 순위 모두 가장 높았음
- ▶ '야간, 휴일의 적절한 응급진료의 어려움'은 1순위에서는 18.8%로, 1+2순위에서는 26.8%로 두 번째로 높게 나타남

[그림 46] 응급의료서비스 이용 시 불만사항

(사례수:전체(n=5,000), 단위:%)



구급차, 응급실, 응급의료 지원 제도 등 전반적인 응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항은 무엇입니까? 순서대로 2가지만 선택해주시요.

 **응급의료서비스 이용 시 불만사항 (1순위)**

▶ 응급의료서비스 이용에서 가장 불만사항인 '진료 및 입원/수술까지 긴 대기시간'은 연령대가 높아질수록 불만률이 높게 나타난 반면, '60대 이상'에서는 21.5%로 낮음

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %, 중복응답)

구분	사례수	낙후된 구급차 시설 및 장비	이송시 환자상태 파악 및 처치 미흡	야간, 휴일의 응급진료 어려움	의료진의 불친절한 응대태도	의사면담, 입원/수술까 지 대기시간	응급실의 높은 의료비 수준	응급의료 제도 정착 홍보부족	기타	
전체	5,000	7.8	5.3	18.8	9.2	25.9	8.7	10.7	13.7	
성별	남성	2,501	7.9	5.1	19.8	9.0	24.6	8.2	11.6	13.9
	여성	2,499	7.7	5.4	17.9	9.4	27.2	9.2	9.8	13.5
연령대별	20대	836	9.1	4.5	23.3	7.8	23.9	10.2	12.4	8.7
	30대	968	8.1	3.8	24.6	12.0	25.7	7.1	10.5	8.2
	40대	1,104	8.2	6.6	22.6	10.8	26.7	6.8	10.2	8.1
	50대	1,043	7.9	6.2	14.5	9.2	31.0	8.8	10.6	11.8
	60대 이상	1,049	6.1	4.8	10.2	5.9	21.5	10.8	10.1	30.6
의료취약지 여부	의료 비취약지	4,643	7.7	5.1	18.5	9.2	26.2	8.7	10.6	14.1
	의료 취약지	357	9.2	7.3	23.0	9.2	21.6	9.0	12.0	8.7
거주 지역별	서울	994	7.4	5.2	17.8	9.9	28.0	8.4	10.9	12.5
	부산	351	8.8	4.3	19.7	6.3	25.4	10.0	10.5	15.1
	대구	243	9.5	5.8	15.6	13.2	25.1	4.5	11.1	15.2
	인천	274	6.2	4.4	12.0	7.7	21.9	8.0	9.9	29.9
	광주	149	6.7	4.0	20.8	14.1	20.1	12.8	10.1	11.4
	대전	154	5.2	1.9	20.8	11.7	27.3	7.8	7.8	17.5
	울산	112	7.1	7.1	22.3	7.1	32.1	7.1	8.0	8.9
	경기	1152	6.7	5.0	18.1	9.0	30.7	8.4	11.5	10.5
	강원	160	9.4	4.4	21.3	6.3	27.5	5.6	8.1	17.5
	충북	158	7.0	7.0	22.8	12.0	21.5	5.7	10.1	13.9
	충남	209	9.6	4.8	22.5	10.5	23.9	6.7	11.0	11.0
	전북	187	9.6	4.3	16.6	10.7	26.2	12.8	9.1	10.7
	전남	190	6.3	8.4	24.7	6.8	16.3	11.1	14.2	12.1
	경북	277	9.0	6.9	20.2	10.1	17.0	11.2	8.7	17.0
	경남	331	10.3	5.7	19.9	4.8	23.9	9.1	13.3	13.0
제주	59	11.9	8.5	16.9	10.2	15.3	15.3	8.5	13.6	
거주 규모별	대도시	2277	7.5	4.8	17.8	9.7	26.2	8.3	10.3	15.4
	중소도시	2457	7.7	5.5	19.4	8.8	26.5	8.9	11.0	12.3
	읍면지역	266	11.7	6.8	22.6	7.9	17.3	9.4	11.7	12.8
직업별	농/임/어업/축산업	141	5.7	4.3	16.3	9.2	17.7	11.3	9.9	25.5
	자영업	760	8.9	5.5	17.1	9.7	27.1	8.6	10.4	12.6
	판매/기술/노무직	625	7.4	4.5	20.5	8.0	24.0	9.6	11.8	14.2
	전문/사무/관리직	1768	8.6	5.4	22.7	11.5	27.2	7.1	10.0	7.4
	전업주부	990	6.4	5.3	12.3	7.7	27.1	10.0	10.9	20.4
	학생	303	9.9	4.6	25.7	6.3	21.8	9.9	14.9	6.9
학력별	무직/기타	413	5.6	6.1	14.0	5.6	23.5	9.2	9.4	26.6
	중졸이하	640	3.3	3.8	8.8	6.6	21.3	12.0	9.1	35.3
	고졸	1502	8.7	5.3	16.9	7.7	25.7	9.6	11.7	14.4
	대졸(전문대 포함)	2505	8.3	5.5	21.5	9.9	27.2	7.9	10.9	8.6
월소득별	대학원졸 이상	353	8.2	5.9	26.1	14.4	25.2	4.2	8.2	7.6
	200만원 미만	750	6.1	4.3	10.3	5.7	21.7	12.5	9.6	29.7
	200-399만원	1342	7.5	4.9	20.3	8.7	26.4	10.1	12.1	10.1
	400-599만원	1237	8.2	5.7	22.2	11.1	27.2	6.5	11.6	7.4
	600만원 이상	883	9.4	5.9	21.7	11.0	28.8	6.3	9.3	7.6
	모름/무응답	788	7.5	5.3	16.0	8.1	23.5	8.6	9.6	21.3
	권역응급의료센터	447	5.8	4.7	17.4	10.1	31.3	11.4	9.8	9.4
응급의료 기관 유형별	지역응급의료센터	674	6.2	4.9	22.1	9.3	26.4	11.3	10.2	9.5
	지역응급의료기관	294	6.8	5.4	27.2	11.2	18.0	9.5	11.9	9.9
	응급의료기관 외 의료기관	64	9.4	4.7	17.2	9.4	21.9	9.4	20.3	7.8
	모름/무응답	144	6.9	2.8	21.5	9.0	19.4	11.1	13.9	15.3
	비이용	3,377	8.5	5.5	17.5	8.8	26.1	7.6	10.5	15.5
	상급종합병원	529	6.2	4.3	20.8	9.3	29.9	11.2	9.1	9.3
의료기관 유형별	종합병원	849	6.0	5.1	21.9	10.2	24.4	11.1	11.5	9.8
	병원	97	10.3	7.2	21.6	10.3	19.6	7.2	15.5	8.2
	기타	4	0.0	0.0	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0
	모름/무응답	144	6.9	2.8	21.5	9.0	19.4	11.1	13.9	15.3
	비이용	3,377	8.5	5.5	17.5	8.8	26.1	7.6	10.5	15.5

응급의료서비스 이용 시 불만사항 (1+2순위)

▶ 응급의료서비스 이용 시 불만사항에 대한 1순위와 2순위 중복응답 비율은 아래와 같음

(사례수:전체(n=5,000), 단위:명, %, 중복응답)

구분	사례수	낙후된 구급차 시설 및 장비	이송시 환자상태 파악 및 처치 미흡	야간, 휴일의 응급진료 어려움	의료진의 불친절한 응대태도	의사면담, 입원/수술까 지 대기시간	응급실의 높은 의료비 수준	응급의료 제도 홍보부족	의료정책 정착	기타
전체	5,000	9.9	8.3	26.8	15.9	48.3	22.4	23.3	14.9	
성별	남성	2,501	10.2	8.0	27.3	15.2	46.1	22.2	25.4	15.4
	여성	2,499	9.6	8.7	26.3	16.6	50.6	22.6	21.2	14.4
연령대별	20대	836	10.4	7.8	30.9	13.2	46.2	28.1	31.1	9.0
	30대	968	10.6	6.5	31.9	19.2	52.5	21.5	26.0	9.3
	40대	1,104	9.8	10.1	31.3	19.5	55.1	20.8	22.9	9.2
	50대	1,043	10.7	10.2	24.3	15.8	52.7	21.8	21.4	13.0
의료취약지 여부	60대 이상	1,049	8.3	6.9	16.7	11.2	34.7	20.8	16.8	32.8
	의료 취약지	4,643	9.8	8.2	26.3	15.9	48.6	22.6	23.3	15.3
거주 지역별	서울	994	9.1	8.1	25.9	16.7	52.2	20.9	26.6	13.7
	부산	351	10.3	8.3	26.5	13.1	45.6	25.6	21.4	15.7
	대구	243	10.7	8.6	23.9	18.9	49.4	15.6	25.1	16.9
	인천	274	7.7	6.6	20.4	13.9	39.1	20.8	17.9	30.3
	광주	149	8.7	6.0	27.5	19.5	43.6	28.2	23.5	12.1
	대전	154	5.8	3.9	26.6	16.2	53.9	21.4	24.7	18.8
	울산	112	9.8	13.4	28.6	11.6	53.6	22.3	26.8	9.8
	경기	1152	9.9	8.1	26.9	16.7	54.1	22.7	23.6	12.2
	강원	160	11.9	6.9	25.6	12.5	48.1	22.5	15.6	18.8
	충북	158	8.9	10.1	31.0	19.6	42.4	20.9	18.4	15.8
	충남	209	10.5	7.7	29.7	18.2	43.5	22.5	23.9	14.4
	전북	187	12.3	6.4	25.7	19.3	48.7	24.1	23.5	10.7
	전남	190	10.0	10.5	33.7	13.7	38.4	22.1	25.3	13.7
	경북	277	10.8	8.7	28.9	14.4	39.7	23.5	22.4	17.7
	경남	331	12.7	10.9	27.2	11.8	44.1	25.1	21.8	13.3
	제주	59	13.6	16.9	30.5	13.6	40.7	22.0	16.9	15.3
거주 규모별	대도시	2277	9.0	7.9	25.4	15.9	48.9	21.7	24.2	16.4
	중소도시	2457	10.2	8.7	27.9	16.1	48.6	23.4	22.5	13.7
	읍면지역	266	15.4	9.0	28.6	12.8	41.0	19.2	22.2	14.3
직업별	농/임/어업/축산업	141	7.8	6.4	22.7	15.6	27.0	22.7	20.6	28.4
	자영업	760	10.4	8.8	26.6	16.4	50.1	24.2	21.3	13.7
	판매/기술/노무직	625	10.7	7.0	25.3	15.0	46.1	25.9	23.0	15.5
	전문/사무/관리직	1768	10.6	8.7	31.6	18.8	53.5	21.0	25.8	8.6
	전업주부	990	9.1	7.9	19.8	14.0	47.9	20.9	18.9	21.6
	학생	303	11.6	8.9	35.3	12.9	42.9	26.7	35.3	6.9
	무직/기타	413	6.8	9.2	21.1	9.9	38.5	19.6	19.1	28.8
학력별	중졸이하	640	5.2	5.3	14.1	11.6	34.4	21.1	13.0	37.0
	고졸	1502	11.1	8.8	24.0	13.8	45.7	23.4	25.2	15.4
	대졸(전문대 포함)	2505	10.2	8.8	30.6	17.4	52.1	23.0	25.1	9.9
월소득별	대학원졸 이상	353	11.6	8.8	34.8	21.5	57.8	15.9	20.7	8.5
	200만원 미만	750	7.7	6.7	15.3	12.0	36.8	22.7	16.9	31.9
	200-399만원	1342	10.0	8.0	29.7	14.6	48.3	25.0	24.8	11.1
	400-599만원	1237	11.2	8.6	31.0	17.7	53.8	21.3	26.7	8.2
	600만원 이상	883	11.3	9.7	29.4	18.7	56.9	18.9	25.6	9.2
응급의료 기관 유형별	모름/무응답	788	8.5	8.5	23.1	15.6	41.2	23.0	18.8	22.5
	권역응급의료센터	447	8.5	6.9	25.7	17.7	54.1	27.5	24.2	11.0
	지역응급의료센터	674	8.8	8.6	30.1	16.9	50.6	26.1	24.3	11.1
	지역응급의료기관	294	7.8	8.5	33.3	19.4	37.1	28.2	25.5	11.2
	응급의료기관 외 의료기관	64	14.1	9.4	23.4	15.6	37.5	18.8	42.2	9.4
	모름/무응답	144	9.0	4.2	32.6	16.7	34.7	25.0	29.2	19.4
	비용	3,377	10.5	8.6	25.5	15.1	48.9	20.4	22.1	16.5
의료기관 유형별	상급종합병원	529	8.9	7.4	27.4	16.1	54.6	25.9	24.0	10.6
	종합병원	849	8.0	8.2	30.3	18.5	46.1	27.6	25.0	11.4
	병원	97	14.4	11.3	28.9	17.5	36.1	21.6	33.0	10.3
	기타	4	0.0	0.0	25.0	25.0	25.0	50.0	75.0	.0
	모름/무응답	144	9.0	4.2	32.6	16.7	34.7	25.0	29.2	19.4
비용	3,377	10.5	8.6	25.5	15.1	48.9	20.4	22.1	16.5	



제 4 장

정성조사 개요

1. 조사 목적
2. 조사 설계

1. 조사 목적

- ▶ 본 조사는 응급의료 서비스 제공자와 이용자의 인식과 행태 조사를 통하여, 응급의료 서비스의 만족도를 높일 수 있는 방안 마련을 위한 기초 자료를 수집하는데 그 목적이 있음⁹⁾

QUESTIONS 01

응급의료 서비스 이용자의 인식과 만족도

KEY OUTPUT

- 평소 응급의료 서비스에 대한 인식
- 응급의료 서비스에 대한 정보 인지 정도
- 응급의료 서비스에 대한 만족도 및 만족/불만족 이유



KEY OUTPUT

응급의료 서비스 만족도 제고를 위한 방향 도출

QUESTIONS 02

응급의료 서비스 제공자의 인식과 만족도

KEY OUTPUT

- 현재 응급의료 서비스 시스템에 대한 평가
- 만족도 높은 응급의료 서비스 제공에 있어서의 한계점



9) 응급의료 서비스 이용자 및 제공자의 면담(interview) 내용을 바탕으로 작성한 결과임

2. 조사 설계

■ 응급의료서비스 제공자 대상 정성 조사

- ▶ 119 구급대 및 병원 응급실 종사자 1:1 심층면담(In-depth Interview)
- ▶ 면담 방법 : 사전 구조화 된 질문지로 1인 당 60분 면담 진행

#	구분	근무처	진행 일시
#1	병원 전 단계 종사자	서울소방 구급대원 1급 응급구조사	2018년 12월 20일 PM 4시
#2	병원 단계 종사자	대학병원(서울) 응급의학과 전문의	2018년 12월 20일 AM 10시
#3	병원 단계 종사자	대학병원(서울) 응급실 간호사	2018년 12월 21일 PM 6시

■ 응급의료서비스 이용자 & 이용자의 보호자 대상

- ▶ 최근 3개월 이내 응급실과 구급차 이용 경험이 있는 환자 또는 보호자 대상의 그룹토의(FGI : Focus Group Interview)
- ▶ 그룹토의 방법 : 사전 구조화 된 질문지로 1그룹 당 120분 진행

그룹1	구분	이용 응급 구급차 유형	응답자 특성
#1	환자	119 구급차/병원 구급차	남 / 30대
#2	환자	119 구급차	남 / 50대
#3	환자	119 구급차	여 / 20대
#4	보호자	민간이송업체 구급차	남 / 20대
#5	보호자	119 구급차	여 / 40대
#6	보호자	119 구급차	여 / 30대

그룹2	구분	이용 응급 구급차 유형	응답자 특성
#1	환자	119 구급차/민간 이송업체 구급차	남 / 30대
#2	환자	119 구급차	남 / 40대
#3	환자	119 구급차/민간 이송업체 구급차/병원 구급차	여 / 40대
#4	보호자	119 구급차	남 / 30대
#5	보호자	병원 구급차	여 / 40대
#6	보호자	119 구급차/민간 이송업체 구급차	여 / 50대



제 5 장

정성조사 결과

제1절. 응급의료서비스 이용자의
인식과 만족도

제2절. 응급의료서비스 제공자의
인식과 만족도

제1절

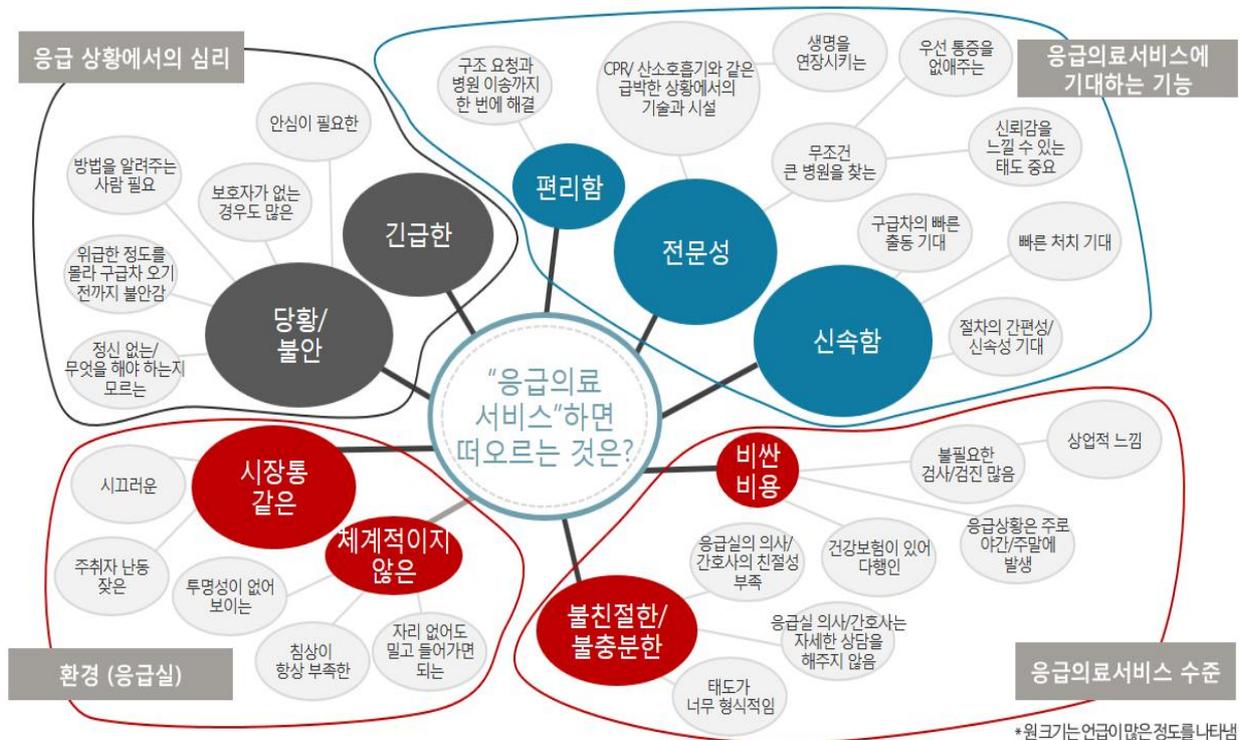
응급의료서비스 이용자의 인식과 만족도

1. '응급의료서비스'에 대한 연상
2. '응급의료서비스'에 대한 만족도
3. '응급의료서비스'에 대한 경험과 기대사항
4. '응급의료제도 및 서비스'에 대한 정보 인지 정도

1. 응급의료서비스이용자의인식과만족도

1. '응급의료서비스'에 대한 연상

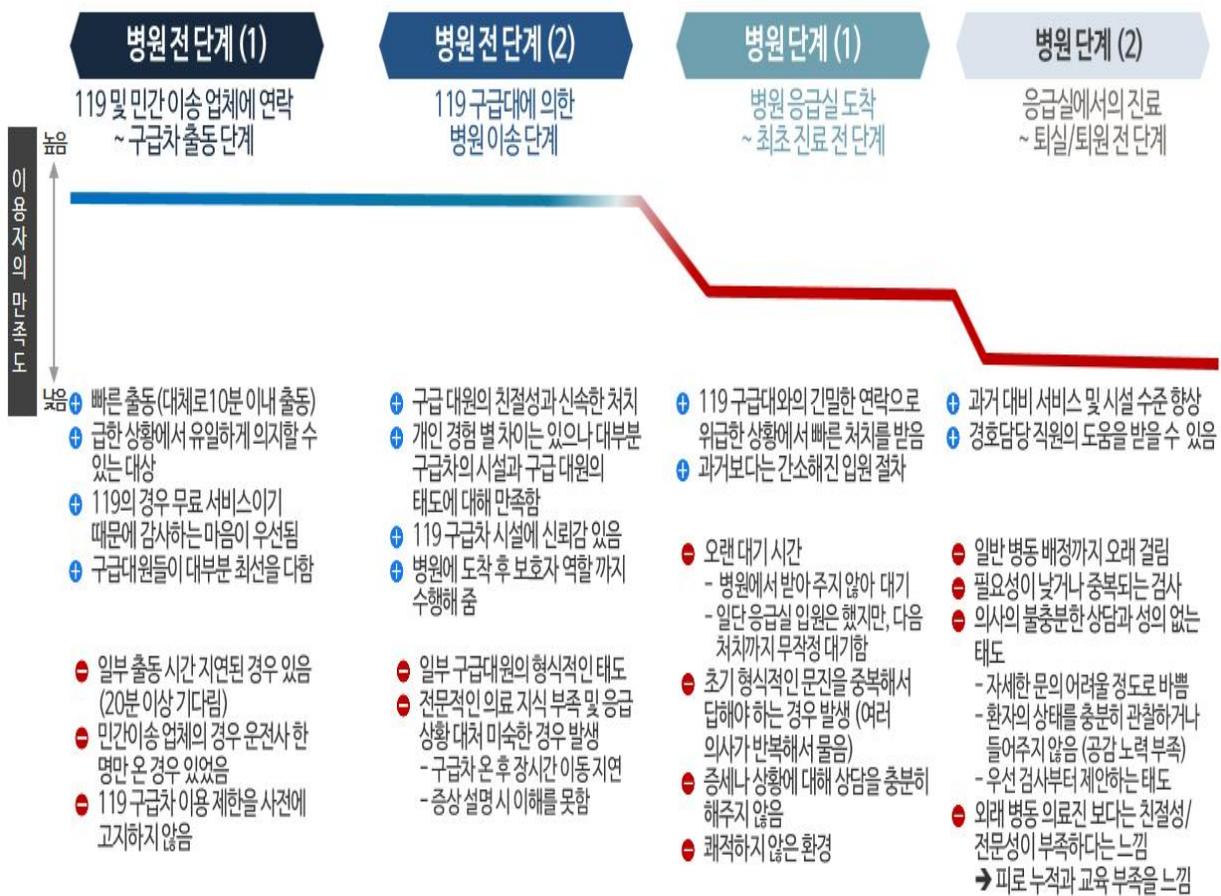
- ▶ 응급의료서비스에 대한 이미지는 크게 [기대하는 기능적 이미지] / [응급상황에서의 심리상태] / [응급실 환경] / [응급의료 서비스 수준]에 대해 언급이 많이 되었음
- ▶ 특히, 응급의료서비스 환경과 응급의료 수준에 대해서는 부정적 연상이 많았음



1. 응급의료서비스이용자의 인식과 만족도

2. '응급의료서비스'에 대한 만족도

- ▶ 대체로 병원 전 단계인 119 구급대에 대한 만족도는 높은 편이었으나, 병원 단계인 응급실 이용 단계부터는 만족도가 낮아짐
- ▶ 119 구급대에 요구되는 신속한 출동에 대한 만족도가 높았고 응급한 상황에서의 도움을 주는 대상으로 감사하다는 인식이 높았음
- ▶ 병원 단계부터는 전문성, 신속성 등에 대하여 비용을 지불하는 만큼의 기대 가치 대비 만족도가 낮음



1. 응급의료서비스이용자의인식과만족도

3. '응급의료서비스'에 대한 경험과 기대사항

- ▶ 응급 상황에서는 '당황/불안', '긴급함', '의존할 상대를 필요로 하는' 마음이 많이 존재하는 상황임
- ▶ 따라서 '마음을 안심시키고 진정시켜주는 상담 + 무엇을 해야 하는지 가장 필요한 것을 알려주는 상담'을 많이 기대하고 있었으며, 무엇이든 신속하게 진행되고 있다는 느낌을 받기를 기대함

|응급상황에서의심리|



|관련 경험/인식|

- 정신이 없고, 무엇을해야할지 모르는
- 얼마나위급한정도인지 불안함이더극대화되는
- ▶ “우선당황스러운게 가장 크죠. 대체로응급상황을 겪는게 살면서 처음인 경우가 많으니까 침착할 수가 없죠.”
- ▶ “이러다 죽는 거 아닌 거 하는 불안함이 있어요. 그럴 때 구급대원이나 의사, 간호사가 너무 태연하게 응대해주면 최선을 다하지 않는 느낌이 들어요.”
- 빨리하지 않으면 늦을 수 있다는 불안감에 모든 것이 빨리 이루어져야 한다고 인식
- ▶ “응급상황이 되면 너무 맘이 급해지죠. 빨리 되지 않으면 큰일 날 것 같아요.”
- ▶ “나는 맘이 급하고 걱정되는데 왜지 체되는 느낌이 들거나 하면 많이 예민해지고 짜증이나죠.”
- 환자나 보호자 모두 의존할 상대 필요
- 응급상황에서는 보호자도 없는 혼자인 경우가 많으므로, 이런 상황에서는 특히 의존할 대상이 필요함
- ▶ “제가 다쳤을 때는 보호자도 없었거든요. 그때는 119가 보호자 같았어요.”

|기대사항|

마음을 안심시키는 상담

- 특히 119와 통화 시 기대
- 구급차 출동까지 대기하는 동안 마음을 진정시킬 수 있는 상담이 필요
 - 우선 해야 할 일/ 대기 중 해야 하는 일을 말해줄 것 기대
 - 응급상황 잘 대처 하고 있는 것인지 불안하므로 이에 대한 확인 필요

응급상황에서의 안내자 역할

- 응급처치 방법, 병원 추천, 환자와 보호자가 해야 할 일을 알려주는 것

신속함이 느껴지는 일 처리

1. 응급의료서비스이용자의 인식과 만족도

▶ 응급의료서비스는 무엇보다 [신속해야 하고 전문적이어야 하며, 편리해야 한다]고 인식하고 있음

| 응급의료서비스에
기대하는 기능 |



| 관련 경험/인식 |

- 119구급대출동~ 병원도착~ 응급실수속~ 진료 시작과 처치까지의 과정에서 지체함이 없어야함
 - ▶ “가장 중요한 것은 신속함이겠지요. 손가락 다투는 일이잖아요.”
 - ▶ “구급차만 빨리 온다고 해결되는 것은 아니죠. 병원에 도착했을 때 병원에서 안 받아줘서 바로 못 들어가는 경우가 있어요. 빨리 처치를 받아야 할 것 같은데 복도에 있어야 한다는 건 잘못 된 것 같아요.”
 - ▶ “응급실에 갈 때는 빨리 될 것이라고 생각하고, 신속함이 필요할 때가는 거죠.”
- 불안함 해소를 위한 주요 요소
- 생명 연장/ 소생 시키는 중요한 순간이므로 이에 맞는 전문성 확보 중요
 - ▶ “민간이송업체의 운전기사 가 혼자 왔어요. 혼자 운전하는 것도 문제지만, 환자에게 무슨 일이 일어나면 전문성이 없어서 어떻게 할지 엄청 걱정됐어요.”
 - ▶ “그래도 작은 병원보다는 큰 병원이 전문적인 시설과 인력이 있을 것 같아서 멀어도 큰 병원을 찾는 거죠.”
- 구조 요청에서 병원 이송, 병원에서의 처치까지 절차 간편
- 긴급한 응급 상황임을 고려한 병원에서의 배려 필요
 - ▶ “구급차를 타고 가면서 병원에 미리 연락해서 응급실 입원까지 바로 할 수 있도록 하면 좋을 것 같아요.”
 - ▶ “요새는 응급실 입원 절차가 많이 간소화되어서 좋은 것 같아요.”

| 기대사항 |

119 구급차의 빠른 출동 +
응급실에서의 빠른 처치

- 특히 신속함이 요구되는 단계
→ 구급차의 빠른 출동과 응급실에서의 빠른 처치

구급차 시설 + 구급대원/ 병원 시설/
의사와 간호사의 전문성 확보 필요

- 시설과 인력의 전문성 모두 중요
- 외래 병동 인력 대비 응급실 인력의 전문성이 낮을 것이라는 인식 개선 필요

최대한 자동화/ 간편화 필요

1. 응급의료서비스이용자의 인식과 만족도

- ▶ 응급의료서비스하면 응급실에서의 경험이 많이 떠오르고 있고, 대부분 부정적인 이미지를 많이 연상하고 있고, 특히 정서적으로 불안감과 피로감을 더 느끼게 하는 요소에 대한 불만이 많았음
- ▶ 의사와의 친분관계나 의사 개인의 마인드에 의해 응급의료서비스 속도와 수준에 차이가 생길 수 있다고 인식하고 있어 응급 정도 구분에 따른 체계적인 처치 + 가시화로 투명함 확보 필요
- ▶ 응급실 환경을 보다 조용하고 쾌적하게 운영할 수 있는 방안 마련 (특히 주취자, 소란을 피우는 환자에 대한 제재, 비응급 환자처리 문제에 대한 적극적인 대응 방안 마련

| 환경 (응급실) |



| 관련 경험/인식 |

- 시끄럽고 정신없는 곳
- 주취자의 행동 / 환자 또는 보호자의 고성 등으로 인한 불편한 환경을 자주 목격
- ▶ "긴급하고 정신없다는 것은 알지만, 그래도 응급실에 있으면 병이 더 날 것 같아 집에 빨리 오고 싶어져요."
"응급실 이용자들이 대부분 자신이 제일 급하다고 생각하고 불만하기 때문에 작은 것에도 불만을 가질 수 있어 다툼이 많이 발생하죠."
"저는 응급실하면 주취자가 먼저 떠오를 정도입니다. 밤새 술주정하는 사람을 왜 그냥 방치하는지 모르겠어요."
- 분류나 구분이 명확하지 않고, 가시화되지 않아 체계가 없어 보임
- 투명성 부족해 신뢰감이 낮아짐
- ▶ "이 는 의사나 간호사가 있으면 대기하지 않고 바로 응급실 갈 수 있겠죠. 이게 응급한 정도에 따른 구분 보다 아직은 더 효과적인 곳이라는 생각이 들어요."
"작은 병원 간호사가 옮겨갈 큰 병원에서 응급실에 자리 없다고 오지 말라고 했지만, 그냥 밀고 들어가면 받아준다고 보고자 했는데, 실제로 받아줬어요."
"환자의 응급 정도 구분이 명확하지 않고 누구나 알 수 있게 표시되지 않아서, 저 환자 는 왜 먼저 봐주냐 하는 의심이 계속 들죠. 위급한 정도를 환자나 보호자도 볼 수 있도록 표시해 주면 좋을 것 같아요."
"전 크게 위독하지 않다고 생각했는데 계속 위급한 환자들이 들어오면 저도 불안해져서 분리자 좀 되면 좋을 것 같아요."

| 기대사항 |

응급/ 준응급/ 비응급 환자의 구분 명확화로 체계적인 환경 조성

- 환자 처치 순서에 대한 불만/ 위급성에 대한 불안감 등이 확대되지 않도록 환자 구분을 가시적으로 하는 것이 필요
- 과밀화 해소 필요 (특히 대형병원 응급실 과밀도 높음)
- 비응급 환자의 응급실 이용을 최소화 할 수 있는 방안 마련

조용하고 쾌적한 환경으로 회복에 도움이 되도록 해야 함

- 주위에 피해를 주는 사례에 대한 단호한 대응 필요 (예 : 주취자 등)

1. 응급의료서비스이용자의 인식과 만족도

- ▶ 응급의료서비스 수준에 대해서는 특히 병원 응급실의 의사와 간호사의 태도가 불친절하고 불충분하다는 인식이 많이 언급되었음
- ▶ 응급실 근무의 어려움에 대한 이해는 하지만 환자를 대하는 태도와 인식이 개인과 응급실 운영 측면에서 모두 강화되기를 기대하고 있음

| 응급의료서비스 수준 |

불친절한/
불충분한

비싼 비용

| 관련 경험/인식 |

- 응급실 의사/ 간호사의 태도가 형식적이고 불친절함
→ 응급실 이용자는 ‘올의 입장이 된다고 인식
- 검사 대비 의사의 처치나 상담이 상대적으로 간단하며 불충분
 - ☞ “응급실의 환자나 상황 대비 인력이 부족해서 그럴 것 같긴 하지만 그래도 의사나 간호사가 너무 형식적으로만 왔다 갔다 하는 것 같아요.”
“뭔가 물어보고 싶어도 자꾸 물어보면 싫어할까 봐 조심스럽죠. 병원이면 우리가 물어보는 거 같아요.”
“대기하거나 검사하는 시간과 비용 대비 의사의 처치나 상담은 너무 부족해요. 환자를 이해하고 공감해주는 시간은 기대하기도 어렵고 의료적인 상담도 물어봐야 한 두 가지 이야기해줘요. 비전문적인 저희는 아는 게 없으니 의사나 간호사가 더 자세히 이야기해줘야 하는 거 아닌가요?”
- 응급상황이 주로 야간/ 주말에 발생하기 때문에 부담 비용 자체가 비싼
 - ☞ “응급실을 몇 번 갔었는데 그때마다 모든 검사를 다 해요. 필요해서 하는 거라고 생각은 하는데, 또 해야 하나 생각이 들기도 하고, 그래서 병원비가 비싸구나 하는 생각이 들기도 해요.”

| 기대사항 |

환자에 공감하는 의사/ 간호사의 인식과 태도 강화

- 응급환자의 상황을 이해하고, 환자의 마음을 우선 편하게 해 줄 수 있는 태도 필요
- 인력 보충이나 운영 효율화를 통해 환자를 상대하는 의사/간호사의 피로도 감소 노력 필요

응급의료서비스의 절대 비용보다 심적 비용 부담감 해소 필요

- 각종 검사가 필요도나 활용도 대비 지나치게 많다고 인식 → 상업적 느낌
- 환자가 바라는 의사와의 상담이 상대적으로 부족하고 불충분하므로 비용이 비싸다고 인식

1. 응급의료서비스이용자의 인식과 만족도

4. '응급의료제도 및 서비스'에 대한 정보 인지 정도

- ▶ 전반적인 응급의료제도와 서비스에 대해서는 평소 탐색이나 친숙도가 높지 않은 것으로 인식하고 있음
- ▶ 친숙도를 높여야 한다는 필요성은 인식하지만 평소에 관심을 갖기는 어려우므로 공익 캠페인을 통해 우리나라 응급의료서비스 수준과 제도에 대한 홍보가 적극적으로 된다면 도움이 많이 될 것으로 기대함

| 전반적인 응급의료제도 및 서비스에 대한 정보 인지 정도 |

■ 전반적인 응급의료 제도 및 서비스에 대한 정보는 낮은 편

- “소화기를 어떻게 쓰는지나 평소 아픈 것에 대해서는 정보를 많이 찾아보지만, 응급상황에 대한 정보는 잘 찾아보지 않았네요.”
- “119구급차가 민간이승업체가 따로 있는지는 몰랐어요.”
- “서울에는 구급차가 좀 많아서 강남구 정도 되면 한 20대 있는 거 아닌가요? 실제로 이렇게 적게 있는 줄 몰랐네요. 119 구급차 부를 때 신중해야겠어요.”

- 응급의료제도 및 서비스에 대한 대국민 홍보 강화 필요
→ 위급할 때만 찾아보게 되므로, 평소 다른 공익 캠페인처럼 응급의료서비스에 대한 인식 개선과 제도 홍보를 위한 캠페인이 필요하다고 인식함

| 외국 대비 우리나라 현 응급의료서비스 수준과 제도의 수준 |

■ 외국 대비 우리나라 현 응급의료 서비스 수준은 높은 편으로 평가

- “의료 수준이 선진국에 비하면 낮긴 하지만, 대체로 이용 편리성 및 비용 면에서는 우리나라만한 곳은 없다고 봅니다.”
- “베트남에서 이용해 본 경우 있는데 병원 같지 않고 너무 장삿속이 들여다 보여서 우리나라 응급실 수준이 우수하다고 느꼈습니다.”

- 응급의료 서비스 수준 대비 비용 및 이용 시설 측면에서는 중상 이상의 긍정적인 수준으로 평가
 - 비용 면에서 경쟁력 우수
 - 시설 면에서 경쟁력 다소 높음
 - 태도와 인식은 중간 정도 수준

1. 응급의료서비스이용자의 인식과 만족도

- ▶ 심폐소생술 교육은 필요성과 중요도 높다고 인식은 하고 있으나, 교육 및 적용에는 소극적인 상황임
 - 보다 적극적인 활용을 위해 [교육을 쉽게 받을 수 있는 환경 조성 + 반복적인 교육으로 실전에서 활용할 수 있다는 자신감 부여 필요]
- ▶ 제시된 응급의료제도에 대한 친숙도나 이용 경험도는 낮은 편
 - 응급의료관리료 제도 응급실 과밀화를 해소할 수 있는 방향으로 강화하여 적극 시행하기를 기대
 - 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 : 응급 상황에서의 불안감 및 대응이 도움이 될 수 있으므로 유용할 것으로 기대

| 심폐소생술 관련 인식 |

| 제시한 응급의료제도에 대한 인지도와 필요도 |

■ 심폐소생술 관련 교육을 받은 경우는 적음

“남자들은 군대나 예비군에서 교육을 받기는 하지만 제대로 배운 것이 아니라 막상 하려고 하면 못 할 것 같아요.”
“필요성 많이 느끼지만 일부러 시간 내서 배우려가진 않죠.”

■ 심폐소생술 교육의 필요성과 중요성은 대부분 인식하므로 심폐소생술 교육 활성화는 적극적으로 검토되길 기대함

- 참여하기 편한 프로그램으로 운영되어야 함
- 1회성 교육이 아닌 정기적인 교육이 필요

“대형마트 같은 곳에서 주말에 프로그램으로 운영하면 좋을 것 같아요. 가족이 함께 가서 배울 수 있어요.”
“저는 배웠지만 잘 못 할 것 같아요. 실제로 인형을 두고 정기적으로 해보고 연습해야 자신감이 생길 텐데, 괜히 남해 주다 문제 생기면 어쩌나 하는 걱정이 들기도 합니다.”
“정기적인 교육이 꼭 필요하다고 봅니다. 자신감이 있어야 할 수 있습니다. 전 3번 정도 일부러 교육 받았어요.”

인지도

응급의료관리료제도

- 응급/비응급환자를 구분하는데 유용한 제도로 적극적인 적용을 기대함
- 비응급환자로 인한 손실 방지를 위해 비응급환자 구분 기준을 명확히 하고, 비응급환자의 경우 관리료 부담을 지금보다 더 높이는 방안으로 개선되기를 희망함

응급의료비용 대불제도

- 제도에 대한 인지도는 높지만, 실질적인 적용은 받기 어렵다고 인식
- 차상위 계층 환자들만 이용 가능한 것으로 알고 있음
- 일반인에게는 크게 필요치 않을 것으로 인식

119 의료 정보 안내 및 응급의료 상담 제도

- 대략적인 내용은 알고 있으나, 실제 경험한 경우는 적음
- 보다 적극적으로 홍보된다면 응급상황에서의 불안감 해소 및 충분한 대응이 가능할 것으로 봄
- 적극적인 홍보와 운영 기대

인지도 낮음 ← ○●○○●○ → 인지도 높음

제2절

응급의료서비스 제공자의 인식과 만족도

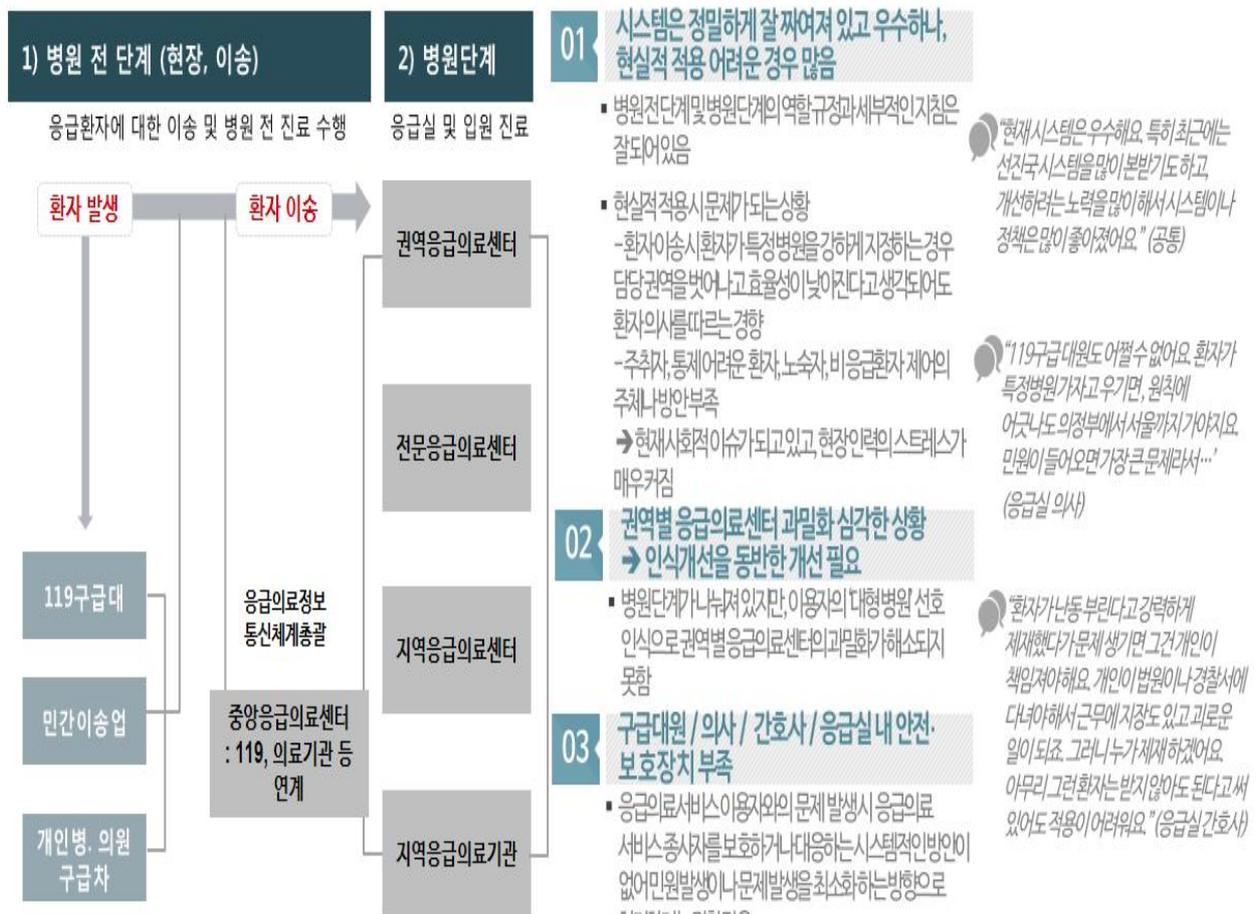
1. 현재 응급의료서비스 시스템에 대한 평가
2. 만족도가 높은 응급의료서비스 제공에 있어서의 한계점

II. 응급의료서비스제공자의 인식과 만족도

1. 현재 응급의료서비스 시스템에 대한 평가

- ▶ 현재 우리나라 응급의료서비스 시스템 및 세부적인 지침도 명확하게 잘 되어 있다고 평가함
- ▶ 단, 현실적 적용 상황에서 이용자의 민원과 병원의 이익추구 방침 등의 이해 충돌 시 효율적으로 중재할 수 있는 방안이 없이, 현장 인력인 구급대/의사/간호사가 개별적으로 대응해야 하고 시스템화 되어있지 않다는 점이 지적됨

| 응급의료서비스체계에 대한 평가 |



II. 응급의료서비스제공자의 인식과 만족도

2. 만족도 높은 응급의료서비스 제공에 있어서의 한계점

- ▶ 효율적인 시스템이 있음에도 이를 현실에 적용하기 어려운 가장 큰 이유는 '이용자 인식 및 제공자의 소극적 대응을 유발하는 환경'으로 언급됨
- ▶ 응급의료서비스에 대한 인식 개선이 우선 필요로 하며, 그 과정에서의 적극적인 중재를 할 수 있는 방안이나 중재 역할을 할 수 있는 주체의 필요성이 대두됨

이용자 인식 및 제공자의 소극적 대응에 의한 문제점

무조건 '큰 병원(대학병원)' 선호 인식	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 응급의료센터의 과밀화를 유발하는 가장 큰 요인 ▪ '응급의료서비스 = 신속함'이라는 원칙을 지키지 못하게 됨 ▪ 119 구급대의 이송 과정에서부터 제어가 되지 못함 <p><i>“저희 판단으로 가장 효율적인 병원을 제안드릴수도 있는데, 무조건 큰 병원(대학병원)가 가고 하시면 얼마나 걸리든 가이지요.” (119 구급대원)</i></p>	→	이용자의 인식 개선이 가장 필요
응급의료 서비스 이용을 개인화 서비스로 인식	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 비응급 상황에서 응급의료서비스를 요구하는 경우 대처방안 부재 <p><i>“사실 비응급 환자인데, 환자 자신도 알고요. 하지만 응급으로 들어오면 빨리 볼 수 있다고 생각하고 일단 응급으로 들어와서 침대를 차지하고 있고, 돈에서 크게 차이 안나니 빨리 진료받겠다는 마음이 더 크죠.” (응급실 간호사)</i></p> <p><i>“전에 응급실 앞에 내려줬더니 외래 접수하러 가던데요. 황당하지만 어쩔 수 없었죠.” (119 구급대원)</i></p>		■ 더 나은 서비스의 기본 조건인 응급의료센터 과밀화 해소를 위해 가장 시급히 필요함
이용자와의 이슈 발생 시 대응 방안 부족	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 비응급 상황이나 응급실에서 통제를 따르지 않는 환자에게 적극적으로 대응해서 문제가 생기면 개인이 책임져야 하는 상황 ▪ 119의 경우 민원 발생 시 기관 평가 및 개인 평가에 큰 영향을 주므로 민원 발생을 최소화하는데 중점을 둬 → 구급대원의 판단보다는 환자의 요구를 들어줌 		제공자의 적절한 대응 방안 마련 필요
개선 노력이 진행된 분야 및 노력이 진행되는 부분	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이용자의 난동, 폭력 등을 제어/제압할 수 있는 안전·보호 기능 강화 ▪ 응급의료서비스 제공자의 전문성 및 친절교육 강화 ▪ 119 구급대에 대한 긍정적인 인식 확산 		



제 6 장

정성조사 결론

1. 응급의료서비스의 만족도 제고를 위한 전반적인 기대사항
2. 응급의료서비스의 만족도 제고를 위한 우선적인 해결 과제

Ⅲ. 정성조사 결론

1. 응급의료서비스의 만족도 제고를 위한 전반적인 기대사항

- ▶ 응급의료서비스의 만족도를 높이기 위해서는 [심리적인 안정감을 주는 초기 상담/신속함+전문성+편리함 강화]의 노력과 [응급실 환경과 담당 인력의 친절함 개선]의 노력이 요구됨

응급의료서비스의 만족도를 높이기 위한 향후 기대사항

1

응급상황에서의 심리적 안정감 제공 필요

- 마음을 안심시킬 수 있는 충분한 상담 (특히 119 종합상황실 및 구급대와의 초기 통화시 기대)
- 응급상황에서 심리 지원 역할

2

신속함과 전문성이 있고 편리한
응급의료서비스 구축

- 119 구급차의 빠른 출동과 응급실에서의 빠른 처치
- 구급차 시설 + 구급대원 / 병원 시설 + 의사와 간호사의 전문성 확보 및 이를 홍보할 필요 있음 → 이용자의 불안감 해소에 필수적임

3

응급실 환경 개선을 위한 적극적인 노력 필요

- 과밀화에 따른 의료진의 불친절 / 긴 대기 시간 등 불만족 요소를 해소하고 조용하고 쾌적한 환경이 되도록 해야 함
- 응급 정도에 따른 환자의 구분 명확화 / 투명한 운영을 위한 노력 / 비응급 환자에 대한 적극적인 제재 방안 구축 필요

4

응급실 의사/간호사 인식/태도
개선을 통해 응급의료서비스 수준을 높임

- 응급실 환자의 상황을 이해하고, 환자의 마음을 우선 편하게 해 줄 수 있는 태도 필요
- 인력 보충 및 운영 효율화를 통해 환자에게 최선을 다할 수 있는 여건 조성 필요
- 중복되고 불필요한 검사는 지양

Ⅲ. 정성조사 결론

2. 응급의료서비스의 만족도 제고를 위한 우선적인 해결 과제

- ▶ 응급의료서비스 만족도 제고를 위해 우선적으로 해결해야 할 과제로 다음의 세 가지 사항이 언급되었음
- ▶ 시스템과 정책적인 개선보다는 시스템을 이용하는 이용자의 인식/시스템 운영의 효율화/응급의료 서비스 제공자에 대한 투자 확보가 우선 필요한 것으로 나타남

1 권역응급의료센터의 응급실의 과밀화 해소

- 응급의료서비스 개선을 위해서는 현재 권역응급의료센터의 과밀화로 인한 문제점 해소가 우선 요구되고 있음
 - 이용자 분산을 위한 이용자의 인식 개선
 - 119 및 각 병원에서의 과밀화 해소를 위한 공동 노력 필요
 - 비응급 환자의 이용을 최소화 할 수 있는 응급의료정책 마련

3 응급의료서비스 담당 인력에 대한 투자 및 확보 필요

- 응급의료서비스 제공 환경의 특수성에 맞는 대우와 정책 필요
- 의료진의 전문성에 대한 적극적인 홍보로 이용자의 신뢰도 확보를 통해 자부심 부여 방안 등도 고려 되어야 함
- 최근 응급의료서비스 제공자에 대한 폭력 사건 등으로 인한 불안함 해소 필요

2 응급의료서비스 이용에 대한 이용자 인식 개선 필요

- 응급의료서비스 이용이 가능한 상황 / 비응급 상황에서의 이용이 주는 폐해에 대한 적극적인 홍보 필요
 - 구급차의 구급대원의 전문성에 대한 홍보 필요
 - 비응급 상황에서의 이용 시 비용 부담 및 다른 응급 환자가 피해를 볼 수 있다는 점을 명확히 해야 함
- 현재의 구급차 / 응급센터 운영에 대한 정보를 적극적으로 홍보



별첨 1

세종시 응급의료서비스 인지도 및 만족도

1. 세종시 응답자 특성
2. 응급의료서비스 신뢰도
3. 심폐소생술
4. 구급차 서비스
5. 응급실 서비스
6. 응급의료제도

1. 세종시 응답자 특성

- 세종시의 경우 응답자가 적어 따로 분석을 실시하였음
- 세종시 거주자 중 43명이 2018년 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사에 응답했으며, 응답자 특성은 아래 표와 같음¹⁰⁾

[표 46] 세종시 응답자 특성

(사례수:전체(n=43), 단위:명, %)

구분		사례수	비율
전체		43	100.0
성별	남성	22	51.2
	여성	21	48.8
연령	20대	8	18.6
	30대	8	18.6
	40대	9	20.9
	50대	8	18.6
	60대 이상	10	23.3
	직업	농/임/어업/축산업	4
	자영업	6	14.0
	판매/기술/노무직	4	9.3
	전문/사무/관리직	13	30.2
	전업주부	10	23.3
	학생	1	2.3
	무직/기타	5	11.6
학력	중졸이하	6	14.0
	고졸	15	34.9
	대졸(전문대 포함)	18	41.9
	대학원졸 이상	4	9.3
결혼여부	미혼	11	25.6
	기혼	31	72.1
	기타(사별/이혼/별거)	1	2.3
보유질환	고혈압	8	18.6
	당뇨병	4	9.3
	기타	2	4.7
	해당없음(완치상태 포함)	31	72.1
월평균 소득	200만원 미만	7	16.3
	200-399만원	9	20.9
	400-599만원	10	23.3
	600만원 이상	13	30.2
	모름/무응답	4	9.3

10) 2017년 조사까지 세종시는 충남/충북에 포함하여 분석하였으며, 표본수가 적기 때문에 해석에 유의해야 함

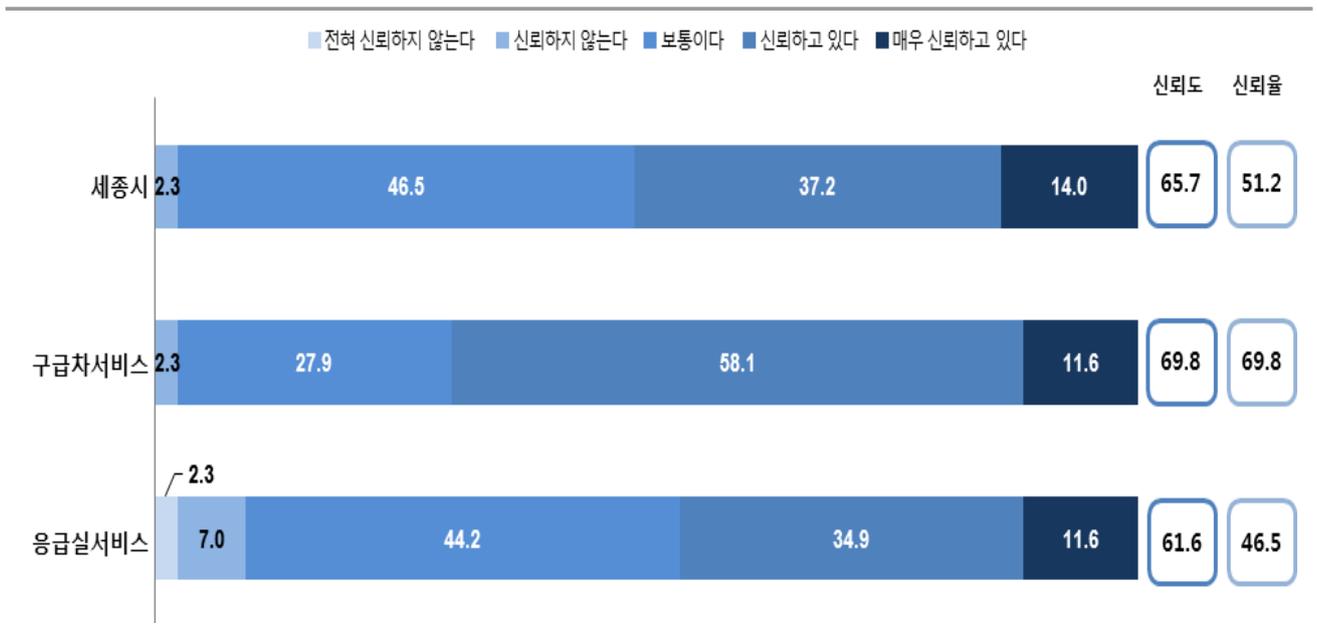
2. 응급의료서비스 신뢰도

■ 세종시 응답자 43명 중 51.2%는 우리나라 응급의료서비스에 대해 전반적으로 신뢰한다고 응답함

- 구급차 서비스에 대해 '신뢰한다'는 응답자는 69.8%임
- 응급실 서비스에 대해 '신뢰한다'는 응답자는 46.5%임

[그림 47] 세종시 응급의료서비스 신뢰도

(사례수:전체(n=43), 단위:%, 점)



3. 심폐소생술

■ 세종시 거주 응답자의 심폐소생술 인지율은 69.8%임

- 심폐소생술 인지자 중 직접 시행이 가능하다고 응답한 비율은 73.3%이며, 직접 시행 불가능 응답자(26.7%)의 불가능 이유로 '정확한 방법을 몰라서' 불가능하다고 응답한 비율이 62.5%로 가장 높음

[그림 48] 세종시 심폐소생술 인지도

(사례수:전체(n=43), 단위:%, 점)

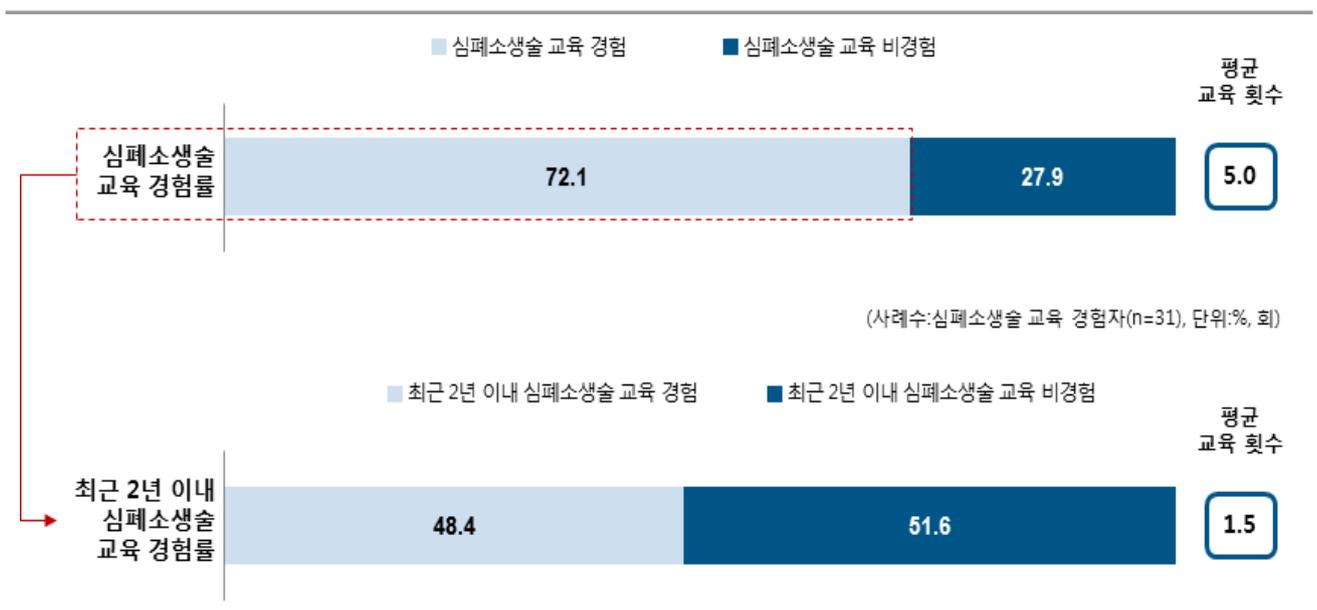


■ 심폐소생술 교육을 경험한 비율은 72.1%임

- 2018년 조사시점까지 심폐소생술 교육 경험률은 72.1%이며, 교육경험자의 평균 교육 횟수는 5.0회임
- 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험률은 48.4%이며, 최근 2년 이내 교육경험자의 평균 교육 횟수는 1.5회임

[그림 49] 세종시 심폐소생술 교육 경험

(사례수:전체(n=43), 단위:%, 회)



4. 구급차 서비스

■ 구급차 서비스의 신뢰율은 69.8%이며, 가장 최근 이용한 구급차 서비스의 만족률은 40.0%임

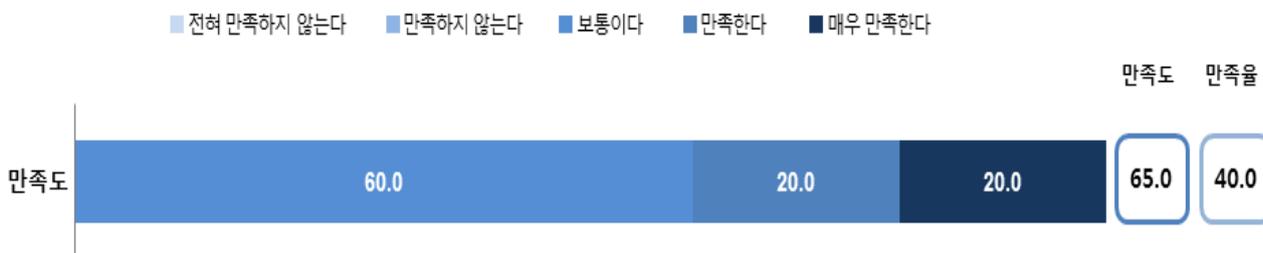
- 전체 응답자 중 구급차 서비스에 대해 '신뢰한다'고 응답한 비율은 69.8%임
- 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용자 11.6%가 이용한 구급차 서비스는 '119 구급차'이며, '119구급차' 서비스의 신뢰율은 40.0%로 나타남
- 가장 최근 구급차 서비스를 이용한 응답자들은 모두 '119구급차' 서비스를 이용하였으며, '119구급차'에 대한 만족률은 40.0%로 나타남

[그림 50] 세종시 구급차 서비스 신뢰도 및 만족도

(사례수:전체(n=43), 단위:%, 점)



(사례수:구급차 서비스 이용자(n=5), 단위:%, 점)



5. 응급실 서비스

■ 응급실 서비스의 신뢰율은 46.5%이며, 가장 최근 이용한 응급실 서비스의 만족률은 46.7%임

- 전체 응답자 중 응급실 서비스에 대해 '신뢰한다'고 응답한 비율은 46.5%임
- 최근 1년 이내 응급실 방문 경험률은 34.9%이며, 최근 이용한 응급실의 응급의료기관 유형은 '권역응급의료센터' 33.3%, '지역응급의료센터' 33.3%, '지역응급의료기관' 13.3%임
- 가장 최근 이용한 응급실 서비스에 대한 전반적 만족률은 46.7%이며, 응급의료기관 유형별 만족률은 '권역응급의료센터'(60.0%)가 가장 높고, 이어 '지역응급의료기관' (50.0%), '지역응급의료센터'(20.0%), 순으로 나타남
- 세부 항목별 만족률을 보면, '검사까지의 대기시간'의 만족률이 7.7%로 가장 낮게 나타난 반면, '의료인의 친절도'에 대한 만족률은 53.3%로 세부 항목 중 가장 높게 나타남

[그림 51] 세종시 응급실 서비스 신뢰도 및 만족도

(사례수:전체(n=43), 단위:%, 점)



(사례수:응급실 서비스 이용자(n=15), 단위:%, 점)



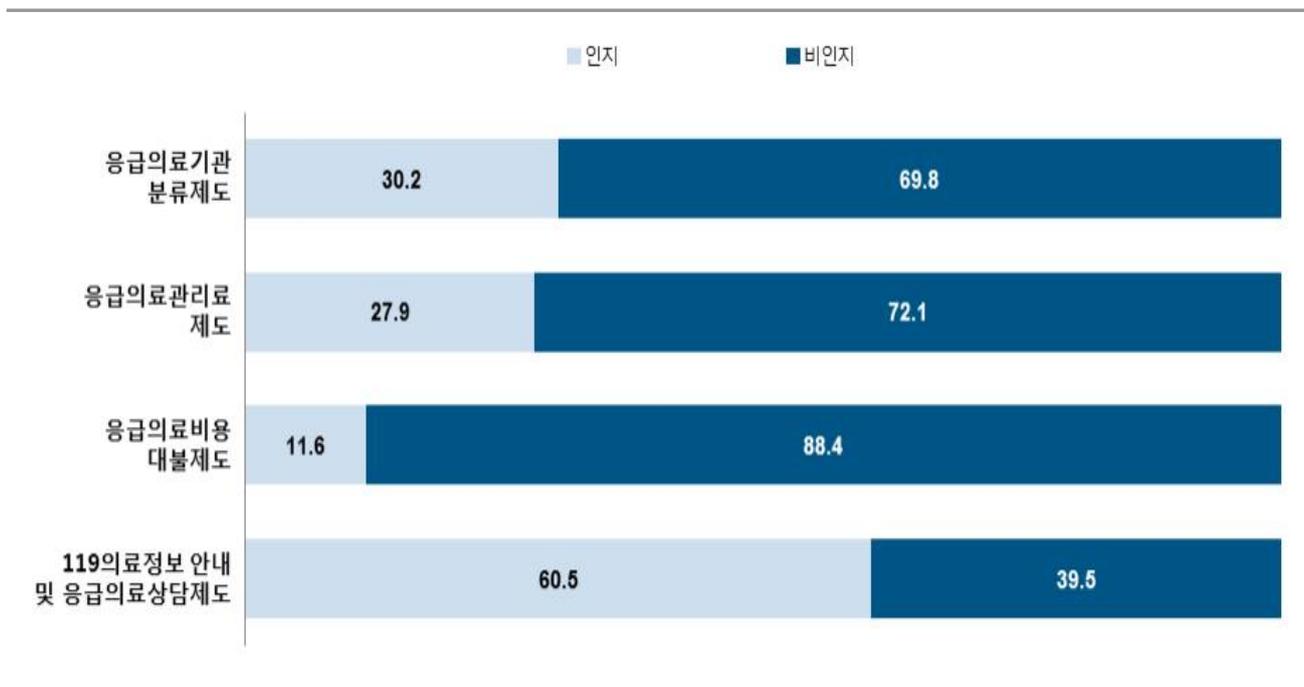
6. 응급의료제도

■ 응급의료제도의 인지도 가운데 119의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도가 60.5%로 가장 높게 나타났으며, 응급의료비용 대불제도에 대한 인지도가 11.6%로 낮게 나타남

- 응급의료기관 분류 제도의 인지도는 30.2%임
- 응급의료관리료 제도의 인지도는 27.9%임
- 응급의료비용 대불제도의 인지도는 11.6%임
- 119의료정보 안내 및 응급의료상담제도의 인지도는 60.5%임

[그림 52] 세종시 응급의료제도 인지도

(사례수:전체(n=43), 단위:%)



■ 응급의료서비스 이용과정에서 '진료 및 입원/수술까지의 대기시간'(1순위 기준)에 대한 불만사항이 30.2%로 가장 높은 것으로 나타남

- 응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항은 '진료 및 입원/수술까지의 대기 시간'(30.2%)이며, 다음으로 '야간, 휴일에 적절한 응급진료 어려움'(14.0%), '응급의료 관련 제도 및 정책의 홍보 부족'(11.6%) 등의 순으로 나타남

[그림 53] 세종시 응급의료서비스 이용 시 불만사항

(사례수:전체(n=43), 단위:%)





별첨 2 설문지

[문2-1의 ①응답자에게만 질문]

문2-3. 귀하께서는 실제 환자에게 심폐소생술을 시행한 경험이 있습니까?

- ① 예
- ② 아니요

문3. 귀하께서는 오늘 이전에 심폐소생술과 관련한 교육을 한 번이라도 받은 적이 있으십니까?

- (남성응답자) 교련, 군대, 예비군, 민방위 등에서 심폐소생술/응급처치 교육 포함
- (여성응답자) 교련, 체육 등에서 심폐소생술/응급처치 교육 포함
- (전체) 동영상 시청, 이론교육, 실습교육 등 심폐소생술과 관련한 교육 모두 해당
- -> 기준만 제시함, 설문 시 면접원 읽지 않음

- ① 있다(▶문3-1로)
- ② 없다(▶문4로)

[문3의 ①응답자에게만 질문]

문3-1. 귀하께서는 지금까지 모두 몇 번이나 심폐소생술 교육을 받으셨습니까?

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

[문3의 ①응답자에게만 질문]

문3-2-1. 귀하께서는 최근 2년 이내에 모두 몇 번이나 심폐소생술 교육을 받으셨습니까?

- ① 1회
- ② 2회
- ③ 3회
- ④ 4회
- ⑤ 5회
- ⑥ 기타()회(▶0회는 문4로)

[문3의 ①응답자에게만 질문]

문3-2-2. 귀하께서 심폐소생술 교육을 받으신 기관은 어디 입니까? 모두 말씀해 주십시오. (복수)

- ① 초·중·고등학교
- ② 병원이나 의원
- ③ 직장 (예비군교육 제외)
- ④ 소방서/소방협회
- ⑤ 학원, 교육원 등 사설 교육기관
- ⑥ 대학교
- ⑦ 군·예비군·민방위 교육
- ⑧ 응급의료 관련협회/대한적십자사
- ⑨ 지역행정기관(구청, 시청, 복지관 등)
- ⑩ 기타()

Part II. 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 매우 신뢰하고 있다

문5. 귀하께서는 최근 1년 이내에 응급환자 혹은 응급환자의 보호자로서 구급차를 타본 적이 있습니까?

- ① 있다 (▶문5-1로)
- ② 없다 (▶문6으로)

[문5의 ①응답자에게만 질문]

문5-1. 귀하께서 이용해 보신 구급차 서비스를 모두 말씀해 주십시오. (복수)

- ① 119 구급차
- ② 민간 응급환자이송업체 구급차
- ③ 병원 구급차

Part Ⅲ. 응급실 서비스에 대한 질문입니다.

문6. 귀하께서는 우리나라의 **응급실에 대해 어느 정도 신뢰**를 하십니까?

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

문7. 귀하께서는 **최근 1년 이내에 응급실에 방문한 경험**이 있습니까?

- ① 있다 (▶문7-1로) ② 없다 (▶문8로)

[문7의 ①응답자에게만 질문]

문7-1. 귀하께서는 **최근 1년 간 응급실을 모두 몇 번이나 이용**하셨습니까?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회
④ 4회 ⑤ 5회 ⑥ 기타()회

[문7의 ①응답자에게만 질문]

문7-2. 귀하께서는 가장 최근 환자나 보호자 중 **어떤 자격으로 이용**해 보셨습니까?

- ① 환자 ② 보호자 ③ 둘 다

문7-3. 최근 **1년 동안 이용하신 모든 응급실 서비스**를 전반적으로 고려하실 때 **얼마나 만족**하십니까?

- ① 전혀 만족하지 않는다 ② 만족하지 않는다
③ 보통이다 ④ 만족한다
⑤ 매우 만족한다

[문7의 ①응답자에게만 질문]

문7-4. 귀하께서 **가장 최근 응급실을 이용하시게 된 주된 이유**는 무엇입니까? (단수)

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

[문7의 ①응답자에게만 질문]

문7-5. 귀하께서 **가장 최근 이용하신 응급실**은 어떤 지역의 어떤 병원 응급실입니까?
구체적인 지역과 병원명을 말씀해 주십시오.

지역 : _____ 병원 : _____

[문7의 ①응답자에게만 질문]

문7-5-1. 귀하께서 **가장 최근 이용한 응급실 방문형태**는 무엇입니까? (단수)

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

[문7의 ①응답자에게만 질문]

DQ1. 귀하의 **직업**은 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 ()

DQ2. 귀하의 **최종학력**은 어떻게 되십니까?

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

DQ3. 귀하께서는 미혼이십니까? 기혼이십니까?

- ① 미혼
- ② 기혼
- ③ 기타(사별/이혼/별거)

DQ4. 다음 중 귀하께서 **가지고 있는 질환**은 무엇입니까? (복수, 완치된 상태라면 ⑤ 해당없음)

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

DQ5. 귀하의 **월평균 소득**은 얼마나 되십니까? 귀하를 포함하여 함께 사시는 가족 전체의 월수입으로 보너스, 이자 소득 등을 모두 포함한 금액을 말합니다.

- ① 99만원 이하
- ② 100-199만원
- ③ 200-299만원
- ④ 300-399만원
- ⑤ 400-499만원
- ⑥ 500-599만원
- ⑦ 600만원 이상

※ 오랜 시간 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 ※

2018년도

대국민 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사 결과보고서

2019년 10월 재인쇄
2019년 10월 재발행

발행인 / 국립중앙의료원 원장	정 기 현
편집인 / 중앙응급의료센터장	문 성 우
책임연구 / 중앙응급의료센터	윤 순 영
중앙응급의료센터	이 진 희
중앙응급의료센터	윤 지 혜
중앙응급의료센터	이 채 은

조사기관 / ㈜리서치앵

발행처 / 중 앙 응 급 의 료 센 터
04564
서울특별시 중구 을지로 245
전 화 : 02-6362-3474



2018년 대국민 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사 결과보고서

본 보고서의 저작권은 보건복지부와 중앙응급의료센터에 있음을 알려드립니다