발 간 등 록 번 호
2014-중앙응급-008

2014년
대국민 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사
결과보고서

2014. 12.

현대리서치연구소

CONTENTS

2014년 대국민 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사

2014년 대국민 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사

CONTENTS

제1장. 조사 개요

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

Ⅰ. 조사 배경 및 목적

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

Ⅱ. 조사 설계

조사대상	● 전국 만 20세 ~ 80세 성인남녀
표본수	● 유효표본 5,000명
조사방법	● 유·무선 임의전화 걸기(RDD) 방식 및 구조화된 설문지와 컴퓨터를 이용한 전화조사(CATI: Computer Aided Telephone Interview) ● 유선 70%, 무선 30%[1]
분석방법	● 2013년 조사부터 조사대상자 상한연령을 80세까지로 조정함으로써 고연령 대상자가 매우 증가함. 따라서 이전 조사와의 비교분석을 위하여 실제 조사에서는 70세까지로 조사대상자 수 비율을 설계하고 사후가중치를 적용하여 노령층이 과표집되는 것을 보완함 ● 분석은 지역별, 성별, 연령별 인구 구성비에 따라 사후가중치 적용
표본오차	● 95% 신뢰수준에서 ± 1.39% point
조사기간	● 2014년 11월 21일 ~ 2014년 12월 8일 (18일간)
조사기관	● ㈜ 현대리서치연구소

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

Ⅲ. 주요 조사 항목

Ⅰ. 응급의료 전반적 신뢰도	2014년	2013년	2012년
· 응급의료 서비스 전반적 신뢰도	◎	○	○

Ⅱ. 심폐소생술 인식 및 경험	2014년	2013년	2012년
· 심폐소생술 인지도	◎	○	○
· 심폐소생술 교육 경험 및 횟수	◎	○	○
· 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험/횟수/교육기관	◎	○	○

Ⅲ. 병원 전 단계의 구급서비스 등 이용행태 및 만족도	2014년	2013년	2012년
· 구급차 서비스 신뢰도	◎	○	○
· 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험	◎	○	○
· 최근 이용 구급차 서비스 전반적 만족도	◎	○	-
· 최근 이용 구급차 서비스 불만족 이유	◎	○	-
· 최근 이용 구급차 서비스 재이용 여부	◎	○	○
· 최근 이용 구급차 서비스 추천의향	◎	○	○

Ⅳ. 병원단계 응급실서비스 이용행태 및 만족도	2014년	2013년	2012년
· 응급실 서비스 신뢰도	◎	○	○
· 최근 1년 이내 응급실 이용 경험 및 이유	◎	○	○
· 최근 이용 의료기관 유형	◎	○	○
· 최근 이용 응급실 서비스 전반적 만족도	◎	○	-
· 최근 이용 응급실 서비스 항목별 만족도	◎	○	○
· 최근 이용 응급실 서비스 재방문 여부	◎	○	○
· 최근 이용 응급실 서비스 추천의향	◎	○	○

Ⅴ. 응급의료제도 관련 인식 및 불만사항	2014년	2013년	2012년
· 응급의료기관 분류제 인지도	◎	○	○
· 응급의료관리료 제도 인지도	◎	○	○
· 응급의료비용 대불제도 인지도	◎	○	○
· 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도	◎	-	-
· 응급의료서비스 이용시 불만사항	◎	○	○

Ⅳ. 응답자 특성[1)]

		사례수(명)	비율(%)
		5,000	100.0
성별	남성	2,504	50.1
	여성	2,496	49.9
연령	20대	842	16.8
	30대	999	20.0
	40대	1,132	22.6
	50대	1,038	20.8
	60대 이상	989	19.8
거주지역	서울[2)]	1,023	20.5
	부산	356	7.1
	대구	246	4.9
	인천	283	5.7
	광주	139	2.8
	대전	146	2.9
	울산	113	2.3
	경기	1,180	23.6
	강원	151	3.0
	충북	151	3.0
	충남[3)]	209	4.2
	전북	179	3.6
	전남	182	3.6
	경북	265	5.3
	경남	321	6.4
	제주	56	1.1

1) 사후가중치를 적용하여 분석하였기 때문에 응답자 특성별 합계에서 약간의 차이가 있을 수 있음
2) 서울 지역 1,023명에 대한 인구구성비는 강남동(강동구/송파구/강남구) 170명, 강남서(서초구/동작구/구로구/양천구/영등포구/강서구/관악구) 332명, 강북동(금천구/성북구/동대문구/성동구/중랑구/노원구/도봉구/광진구) 310명, 강북서(강북구/마포구/서대문구/은평구/종로구/중구/용산구) 211명으로 구성됨
3) 세종특별자치시는 조사 결과, 모든 응답자가 충남에서 조사되었으므로 충남에 포함하여 분석함

Ⅳ. 응답자 특성

		사례수(명)	비율(%)
		5,000	100.0
거주규모[1]	대도시	2,306	46.1
	중소도시	2,303	46.1
	읍면지역	391	7.8
직업	농/임/어업/축산업	118	2.4
	자영업	1,092	21.8
	판매/기술/노무직	386	7.7
	전문/사무/관리직	1,879	37.6
	전업주부	926	18.5
	학생	253	5.1
	무직/기타	329	6.6
	무응답	17	0.3
학력	중졸이하	718	14.4
	고졸	1,730	34.6
	대졸	2,233	44.7
	대학원졸 이상	267	5.3
	무응답	52	1.0
결혼여부	미혼	1,267	25.3
	기혼	3,617	72.3
	기타(사별/이혼/별거)	100	2.0
	무응답	16	0.3
보유질환	고혈압	625	12.5
	당뇨병	278	5.6
	암	45	0.9
	기타	280	5.6
	해당없음	3,945	78.9
	무응답	25	0.5

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

Ⅳ. 응답자 특성

		사례수(명)	비율(%)
		5,000	100.0
월평균소득	200만원 미만	1,030	20.6
	200~300만원 미만	883	17.7
	300~400만원 미만	976	19.5
	400만원 이상	1,663	33.3
	모름/무응답	448	9.0
최근 1년 이내 이용 구급차 서비스	119구급차	517	10.3
	민간 이송업체 구급차	49	1.0
	병원구급차	68	1.3
	비이용	4,366	87.3
응급실 이용경험	환자로 이용	517	10.3
	보호자로 이용	1,017	20.3
	비이용	3,466	69.3
응급의료기관 유형[1)]	권역응급의료센터	226	14.7
	지역응급의료센터[2)]	750	48.9
	지역응급의료기관	309	20.2
	응급의료기관 외 의료기관	166	10.8
	무응답	82	5.3
의료기관 유형[3)]	상급종합병원	494	32.2
	종합병원	699	45.6
	병원	91	6.0
	기타/모름/무응답	250	16.3

1) 권역응급의료센터는 응급의료에 관한 법률 26조에 의한 것이며, 전문응급의료센터는 29조, 지역응급의료센터는 30조, 지역응급의료기관은 31조, 응급의료기관 외 의료기관의 경우 35조의 2에 의함
2) 전문응급의료센터 포함
3) 병원은 의료법 3조의 2에 의한 것이며, 종합병원은 3조의 3, 상급종합병원은 3조의 4에 의함

Ⅴ. 조사결과 산출방식

신뢰도

- 5점 척도 응답을 100점 만점으로 환산한 값

신뢰율

- 매우 신뢰한다(%) + 신뢰한다(%) 비율

만족도

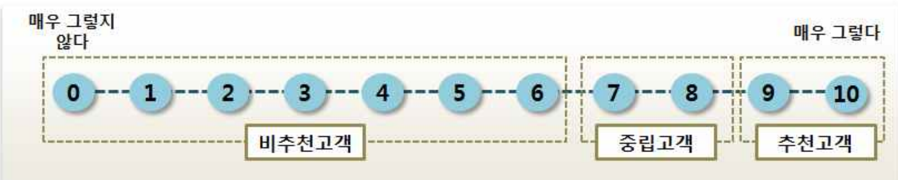
- 5점 척도 응답을 100점 만점으로 환산한 값

만족율

- 매우 만족한다(%) + 만족한다(%) 비율

고객 순추천지수 (NPS)

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



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

제2장. 조사 결과 요약

Ⅰ. 결과 요약
Ⅱ. 결론

1 응급실 신뢰도

□ **우리나라 구급차, 응급실 등 전반적 응급의료서비스에 대해 41.1%는 신뢰하는 것으로 나타남**

- 전반적 신뢰도: 구급차서비스, 응급실서비스, 응급의료지원제도 등의 전반적인 응급의료서비스에 대해 41.1%는 '신뢰한다'고 응답하였으며, 2013년(45.9%) 대비 4.8%p 감소함
- 구급차서비스 신뢰도: 구급차서비스에 대해 49.8%는 '신뢰한다'고 응답하였으며, 2013년(52.8%) 대비 3.0%p 감소함
- 응급실서비스 신뢰도: 응급실 서비스에 대해 29.7%는 '신뢰한다'고 응답하였으며, 2013년(34.2%) 대비 4.5%p 감소함

[응급의료서비스 신뢰도]

2 심폐소생술

□ **심폐소생술에 대한 인지율은 54.2%로 나타났으며, 인지자 중 실제 심폐소생술 시행가능 비율은 62.3%로 나타남**

- 심폐소생술을 '알고 있다'는 응답은 전체의 54.2%로 나타났으며, 인지자 중 62.3%는 실제 심폐소생술 시행이 가능하다고 응답함
- 조사대상 전체 5,000명 중 심폐소생술 시행가능 비율은 33.8%로 2013년(29.0%) 대비 4.8%p 증가함
- 응답자의 특성별로는 여성보다는 남성이, 연령별로는 20대, 학력과 소득수준이 높을수록 심폐소생술에 대한 인지도가 높게 나타남

[심폐소생술 실제 가능 비율]

* 심폐소생술 인지도는 2012년부터 조사 문항에 차이가 있으므로, 절대적인 비교는 할 수 없음

□ **심폐소생술 교육 경험률은 51.9%로 2013년(52.5%) 대비 0.6%p 감소함**

- 심폐소생술 교육경험률은 51.9%(평균 교육횟수: 4.6회)로 나타났으며, 교육경험자 중 최근 2년 이내 교육경험률은 49.5%(평균 교육횟수: 2.2회)로 나타남
- 심폐소생술 교육을 받은 기관은 남성의 경우 '군/예비군/민방위교육'(51.7%)이 매우 높게 나타났으며, 여성의 경우 '직장'(27.9%), '지역행정기관'(16.0%), '소방서/소방협회'(15.6%) 등이 다소 높게 나타남

3 구급차 서비스

□ 구급차 서비스에 대해 49.8%는 신뢰하는 것으로 나타남

- 구급차 서비스에 대해 '신뢰한다'는 응답은 49.8%로 2013년(52.8%) 대비 3.0%p 감소함
- 가장 최근 이용한 구급차 서비스별 신뢰율은 '119 구급차'(63.0%)가 가장 높았으며, '병원 구급차'(44.5%), '민간이송업체 구급차'(38.1%)는 상대적으로 신뢰율이 낮은 것으로 나타남
- 최근 1년 이내 구급차 서비스를 이용해 본 경험자는 전체 응답자의 12.7%로 2013년(13.5%) 대비 0.8%p 감소함. 구급차 서비스 이용 경험자의 대부분은 '119 구급차'(85.0%)를 이용하였고, 다음으로 '병원 구급차' 13.7%, 민간 이송업체 구급차 10.6%로 나타나 상대적으로 119 구급차 서비스 이용률이 매우 높았음

□ 구급차 서비스를 이용한 응답자의 72.0%는 서비스에 만족하는 것으로 나타남

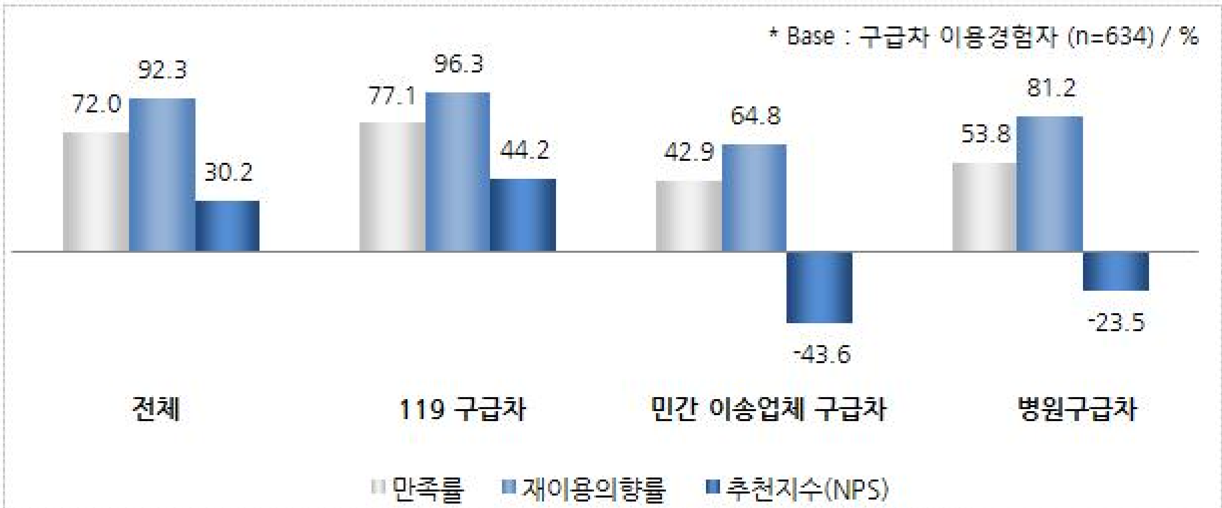
- 가장 최근 이용한 구급차 서비스에 대해 '만족한다'는 응답은 72.0%로 2013년(72.4%) 대비 0.4%p 소폭 감소함
- 서비스별 만족률은 '119 구급차'(77.1%), '민간이송업체 구급차'(42.9%), '병원 구급차'(53.8%)로 119 구급차 서비스를 이용한 환자 또는 보호자의 만족수준이 가장 높은 것으로 나타남. 2013년 대비 만족률은 119 구급차(−2.7%p)는 감소한 반면, 민간이송업체 구급차(+7.9%p)와 병원 구급차(+2.2%p)의 만족률은 증가함

3 구급차 서비스

□ 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용자 중 재이용 의향은 92.3%로 나타남

- 향후 응급상황 발생 시 재이용 의향이 있는 구급차 서비스는 '119 구급차'(96.3%), '민간이송업체 구급차'(64.8%), '병원 구급차'(81.2%)로 119 구급차 서비스의 재이용 의향이 상대적으로 높았음
- 최근 이용한 구급차 서비스에 대한 고객 순추천지수(NPS)는 '119 구급차'(44.2%), '민간이송업체 구급차'(−43.6%), '병원 구급차'(−23.5%)로 119구급차 서비스가 상대적으로 높게 나타났으며, 민간이송업체 구급차가 가장 낮게 나타남. 2013년 대비 고객 NPS는 119 구급차 서비스가 3.0%p, 병원 구급차는 7.2%p 감소하였으며, '민간이송업체 구급차'는 9.6%p 증가하였음
- 최근 구급차 서비스를 이용한 환자 또는 보호자의 구급차 서비스 추천의향에 대해 연령별로는 50대 이상 중장년층, 거주규모가 작을수록, 소득이 낮을수록 상대적으로 높게 나타남

[구급차 서비스]



4 응급실 서비스

□ 우리나라 응급실 서비스에 대해 29.7%가 신뢰하는 것으로 나타남

- 응급실 서비스에 대해 '신뢰한다'는 응답은 29.7%로 2013년(34.2%) 대비 4.5%p 감소함

□ 최근 이용한 응급실의 의료기관유형은 '지역응급의료센터'(48.9%)가 가장 높은 것으로 나타남

- 최근 1년 이내 응급실이용 경험률은 30.7%이며, 응급실 평균 이용횟수는 평균 1.7회로 나타남. 2013년(32.2%) 대비 1.5%p 소폭 감소함
- 최근 이용한 응급실의 의료기관유형은 '지역응급의료센터'(48.9%), '지역응급의료기관'(20.2%), '권역응급의료센터'(14.7%), '응급의료기관외 의료기관'(10.8%)의 순으로 나타남

□ 최근 1년간 응급실 서비스를 이용한 주된 이유는 '약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생'(51.4%), '주말, 휴일, 야간 시간대 등 이용 가능한 다른 기관이 없어서'(45.1%)로 나타남

- 권역응급의료센터를 이용한 응답자들의 55.2%는 '약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생해서' 응급실 서비스를 이용한 주된 이유로 응답함
- 지역응급의료기관을 이용한 응답자들의 53.3%는 '주말, 휴일, 야간에 이용할 수 있는 의료기관이 없어서 '라고 응답함

4 응급실 서비스

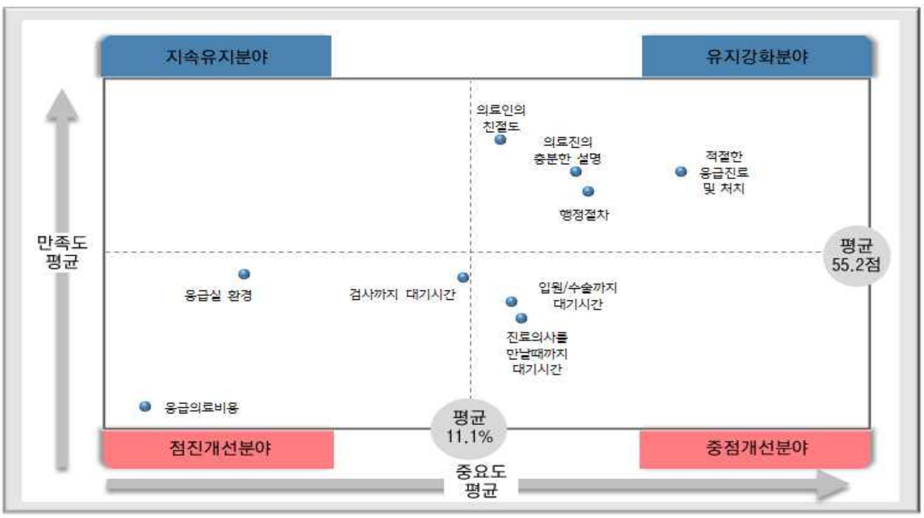
□ **최근 응급실을 이용한 응답자의 36.8%는 응급실서비스에 대해 만족하는 것으로 나타남**

- 최근 응급실 이용자의 응급실서비스에 대해 '만족한다'는 응답은 36.8%로 2013년(41.7%) 대비 4.9%p 감소. 세부항목별 만족률은 '의료인의 친절도'(53.9%), '의료진의 충분한 설명'(52.4%) 등 의료진과 관련한 항목들의 만족률이 상대적으로 높은 것으로 나타났고, '응급의료비용'(26.2%)에 대한 만족률이 가장 낮은 것으로 나타남

- 2013년 대비, '적절한 응급진료/처치', '의료진의 충분한 설명', '의료인의 친절도'는 상대적으로 만족률이 높고 전년대비 증가폭이 높은 것으로 나타났고, '대기실, 침상 등 응급실 환경', '응급의료서비스 대비 응급의료비용'은 상대적으로 만족률이 낮고 전년대비 증가폭이 낮은 것으로 나타남

□ **'입원·수술까지의 대기시간'과 '진료의사를 만날때까지의 대기시간'은 개선이 시급한 중점개선분야로 나타남**

- 응급실 서비스의 세부 항목별 강약점(포트폴리오)분석결과에서는 '의료인의 친절도', '의료진의 충분한 설명', '행정절차', '적절한 응급진료 및 처치'는 만족도와 중요도가 모두 높은 유지강화분야로 나타났으며, '입원·수술까지의 대기시간'과 '진료의사를 만날때까지의 대기시간'은 개선이 시급한 중점개선분야로 나타남



4 응급실 서비스

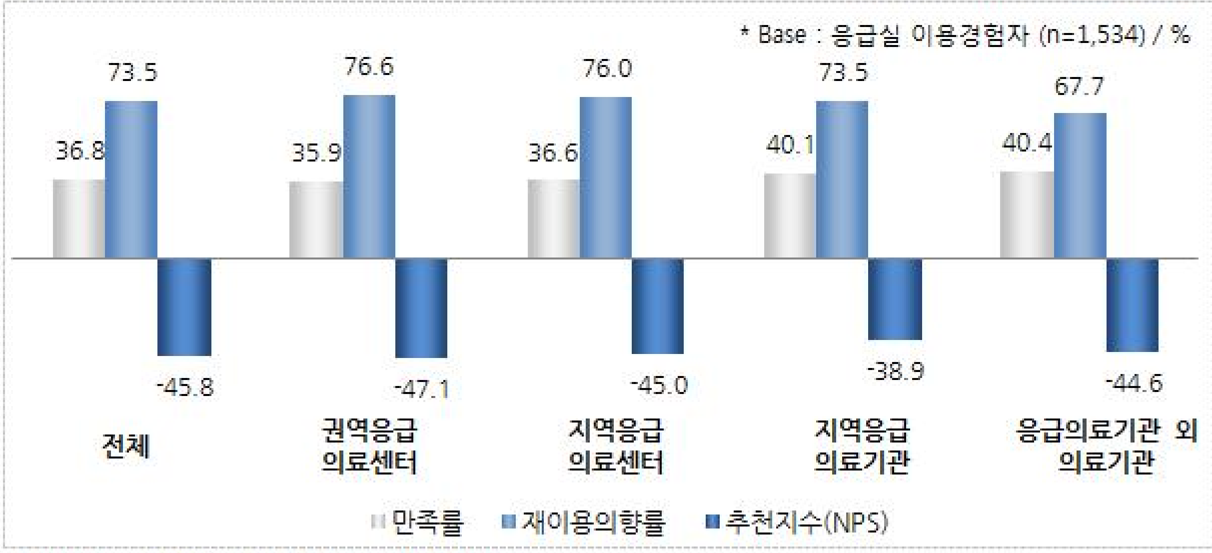
□ 최근 응급실을 이용한 응답자의 73.5%는 재방문 의향이 있는 것으로 나타남

- 응급실 이용자의 재방문 의향률은 73.5%로 2013년(76.8%) 대비 3.3%p 감소함
- 응답자가 이용한 응급의료기관 유형으로는 '권역응급의료센터'(76.6%)에서 재방문 의향이 가장 높게 나타났으며, 의료기관 유형에서는 '종합병원'(76.4%)에서 가장 높게 나타남

□ 응급실서비스 이용한 의료기관에 대한 고객 순추천지수는 −45.8%로 나타남

- 최근 이용한 응급실에 대해 타인에게 추천할 의향을 나타내는 고객 순추천지수(Net Promotor Score, NPS)는 −45.8%로 2013년(−42.1%) 대비 3.7%p 감소함
- 응급의료기관 유형별로는 '지역응급의료기관'(−38.9%), '지역응급의료센터' (−45.0%), '권역응급의료센터'(−47.1%)의 순으로 나타남
- 전반적으로 재방문 의향률은 높지만, 고객 추천의향지수는 추천의향자보다 비추천의향자가 더 많은 것으로 나타남

[응급실 서비스]



* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

5 응급의료제도 인지도

□ **응급의료기관 분류제에 대해 18.5%가 인지하고 있는 것으로 나타남**

- 응급의료기관 분류제에 대한 인지율은 18.5%로 나타났으며, 2013년(18.8%) 대비 0.3%p 소폭 감소함
- 응급의료기관 분류제는 응급실 서비스를 이용해 본 응답자가 그렇지 않은 응답자보다 인지율이 더 높은 것으로 나타남

□ **응급의료 관리료 제도에 대해 24.0%가 인지하고 있는 것으로 나타남**

- 응급의료 관리료 제도에 대한 인지율은 24.0%로 2013년(21.8%) 대비 2.2%p 증가함

□ **응급의료비용 대불 제도에 대해 20.9%가 인지하고 있는 것으로 나타남**

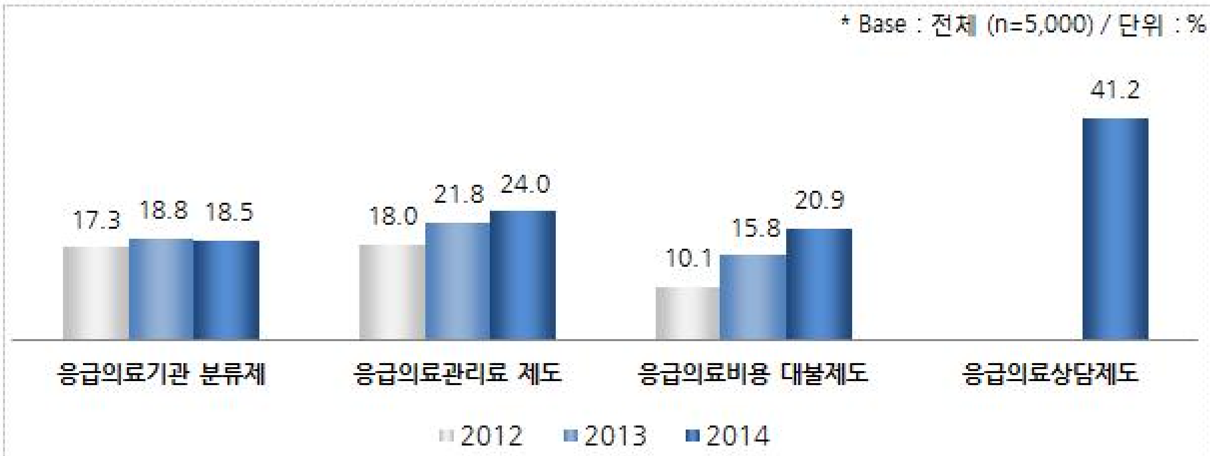
- 응급의료비용 대불 제도에 대한 인지율은 20.9%로 2013년(15.8%) 대비 5.1%p 증가함

□ **119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도에 대해 41.2%가 인지하고 있는 것으로 나타남**

- 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도에 대한 인지율은 41.2%로 4가지 응급의료제도 중 인지율이 가장 높게 나타남

□ **전반적으로 응급의료제도 인지율은 다른 응급의료제도를 인지하는 경우 높아지는 경향을 보여 4개 응급의료제도 인지율 간 양의 상관관계를 보임**

[응급의료제도 인지도]



6 응급의료서비스 이용 시 불만사항

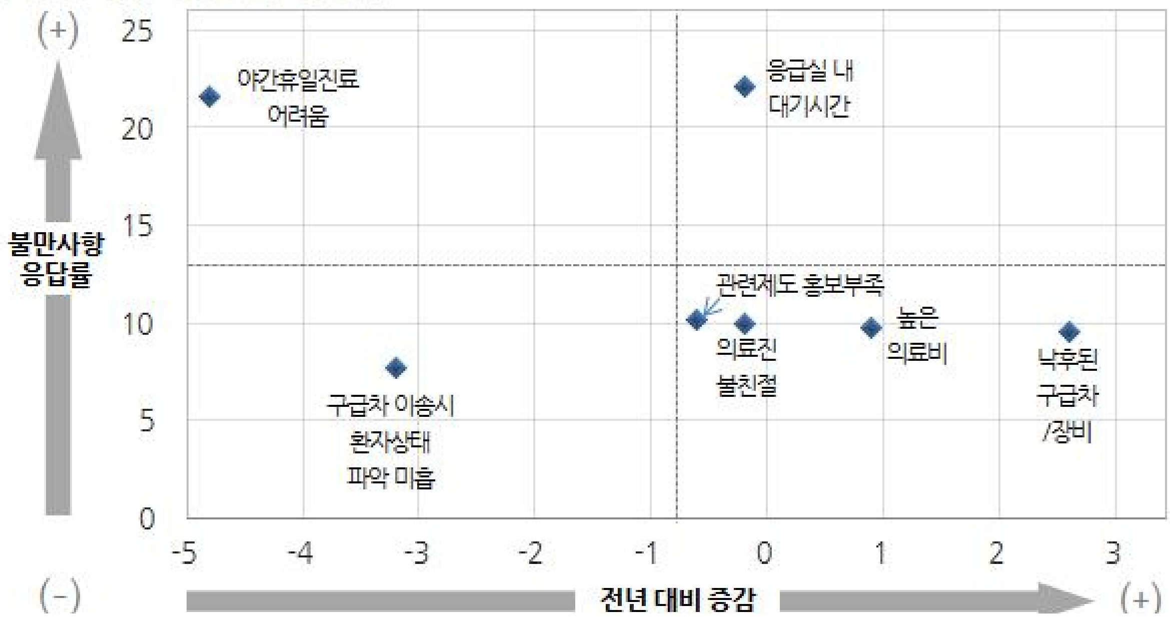
□ **현 응급의료제도와 관련된 전반적인 서비스 이용 시 주된 불만사항(1순위 응답)은 '응급실에서 의사면담 및 입원/수술까지 긴 대기시간'(22.1%), '야간이나 휴일에 적절한 응급 진료의 어려움'(21.6%) 순으로 나타남**

- 1+2순위에 대한 응답에서는 '응급실에서 면담 및 입원/수술까지의 긴 대기시간'(45.5%)이 가장 높게 나타남. 한편 '응급실의 높은 의료비 수준'과 '응급의료 관련 제도 및 정책에 대한 홍보 부족'은 1순위에서 1+2순위로의 응답률 증가폭이 15%p 안팎으로 크게 나타남

- '응급실에서 의사면담 및 입원 수술까지 긴 대기시간'을 주된 불만사항으로 응답한 이용자들이 이용한 응급의료기관의 유형은 권역응급의료센터(28.7%), 지역응급의료센터(26.1%), 지역응급의료기관(15.7%)의 순으로 나타남

- 2013년 대비 비교결과, '응급실에서 의사 면담 및 입원/수술까지의 긴 대기시간'은 불만사항으로의 응답률이 높고 전년대비 증가한 것으로 나타났고, '응급의료 관련제도 및 정책에 대한 홍보부족', '응급실 의료진의 불친절한 응대태도', '응급실의 높은 의료비 수준', '낙후된 구급차 시설 및 장비'는 상대적으로 불만사항으로의 응답률은 낮지만 전년대비 증가한 것으로 나타남

[불만사항 응답률 증감]



1 전반적인 응급의료서비스의 신뢰도 향상을 위한 지속적인 노력이 필요

□ 우리나라 구급차, 응급실 등 전반적인 응급의료서비스에 대해 신뢰할만하다는 의견은 41.1%로 나타났으며 2013년 대비 4.8%p 감소함. 더불어 구급차 신뢰율(49.8%, -3.0%p)과 응급실서비스 신뢰율(29.7%, -4.5%p)도 2013년 대비 감소하는 경향을 보임

□ 구급차 서비스(49.8%)는 응급의료에 대한 전반적 서비스에 비해 다소 높게 나타난 반면, 응급실 서비스(29.7%)는 전반적 신뢰도에 비해 신뢰 정도가 낮게 나타남

□ 국민들의 응급의료서비스 전반에 대한 신뢰도를 높이기 위해서는, 응급실 서비스의 신뢰도에 대한 향상 노력이 우선적으로 필요함

2 심폐소생술 시행가능 비율은 상승하는 추세

□ 심폐소생술에 대해 '알고 있다'는 사람은 전체 응답자의 54.2%로 나타났으며, 그 중 62.3%가 심폐소생술이 가능한 것으로 나타남(전체 응답자 5,000명 기준 심폐소생술 시행 가능률은 33.8%임)

□ 심폐소생술 교육기관으로 남성의 경우 '군/예비군/민방위교육'(51.7%) 응답이 매우 높은 반면, 여성의 경우 '직장'(27.9%) 응답이 2013년(13.2%) 대비 14.7%p 상승함. '실제 심폐소생술이 가능하다'는 비율이 여성의 경우 20.7%로 남성(46.8%)보다는 여전히 낮은 수준이지만 2013년(15.6%) 대비 상승함

□ 남성의 경우 전체 평균 횟수가 5.5회, 여성은 3.0회로 남성이 2.5회를 더 받은 것으로 나타났으며, 남성은 4회 이상이 52.3%로 가장 높고 여성은 1회(30.7%)와 2회(27.6%)가 높은 것으로 나타남

□ 여성보다는 남성에서, 연령이 낮을수록 '실제 심폐소생술이 가능하다'는 비율이 높게 나타나, 상대적으로 심폐소생술 인지도 및 시행가능 비율이 낮은 여성과 고연령층을 위한 전략적인 심폐소생술 교육방법의 계획이 요구됨

3 민간이송업체 및 병원 구급차 서비스 향상을 위한 지속적 노력 필요

□ 구급차 서비스 이용자의 만족률, 재이용의향, 타인에 대한 추천의향도는 119 구급차 서비스가 가장 높고 민간 이송업체 및 병원 구급차의 만족률은 상대적으로 낮은 것으로 나타남

□ 민간 이송업체 구급차 및 병원 구급차의 만족률과 재이용의향은 2013년 대비 개선되었으며, 민간 이송업체 구급차의 경우 고객 순추천지수(NPS)도 개선된 것으로 나타남

□ 민간이송업과 병원 구급차 서비스 이용자들의 만족도를 향상시키기 위한 정부의 정책적인 노력이 절실히 요구되며, 이를 위해 낙후된 구급차 및 구급장비 개선 노력이 우선적으로 필요함

4 응급실 서비스에 대한 만족도 소폭 하락, 서비스 질 향상 위한 지속적 노력 필요

□ 응급실 서비스에 대한 전반적인 만족률은 36.8%로 전년 대비 감소하였고, 세부항목별로는 전반적으로 소폭 상승한 가운데 '행정절차'(-1.9%p), '응급의료비용'(-2.5%p), '응급실 환경'(-2.4%p)은 전년대비 감소함

□ 세부항목별로 진료, 입원/수술, 검사 대기시간으로 시간과 관련된 모든 항목의 만족률이 상대적으로 낮은 수준을 보임. 이는 응급실과밀화의 원인으로 해석할 수 있으며 과밀화를 해소할 수 있는 대안과 함께 실제 진료나 처치, 검사와 관련된 대기시간에 대한 원인을 검토하고 그에 맞는 대안이 필요함

□ 응급실 서비스 이용의 주된 이유로 약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생하거나 주말, 휴일, 야간 시간대 등에 이용 가능한 다른 기관이 없어서라는 응답이 높게 나타남. 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도에 대한 적극적인 홍보와 야간휴일 진료기관 확대를 통해 비교적 경증의 증상이나 주말, 휴일, 야간 시간대의 비응급 상황 발생 시 응급실 이용을 줄일 수 있을 것으로 기대됨

5 응급의료제도 인지율은 상승하는 추세

□ 응급의료기관 분류제(18.5%), 응급의료관리료 제도(24.0%), 응급의료비용 대불 제도(20.9%)에 대한 인지율은 꾸준히 상승하는 추세이고, 119 의료정보 안내 및 응급의료 상담제도(41.2%) 인지율은 4개 응급의료제도 중 가장 높은 수준임

□ 응급의료기관 분류제도 인지율은 2013년 대비 소폭 감소하였으며, 다른 제도에 비해 낮은 인지율을 보임

□ 응급의료제도 인지율 견인을 위해 국민들에게 노출이 높은 언론, SNS 등을 이용한 보다 적극적인 홍보 전략이 요구됨

제3장. 조사 결과 분석

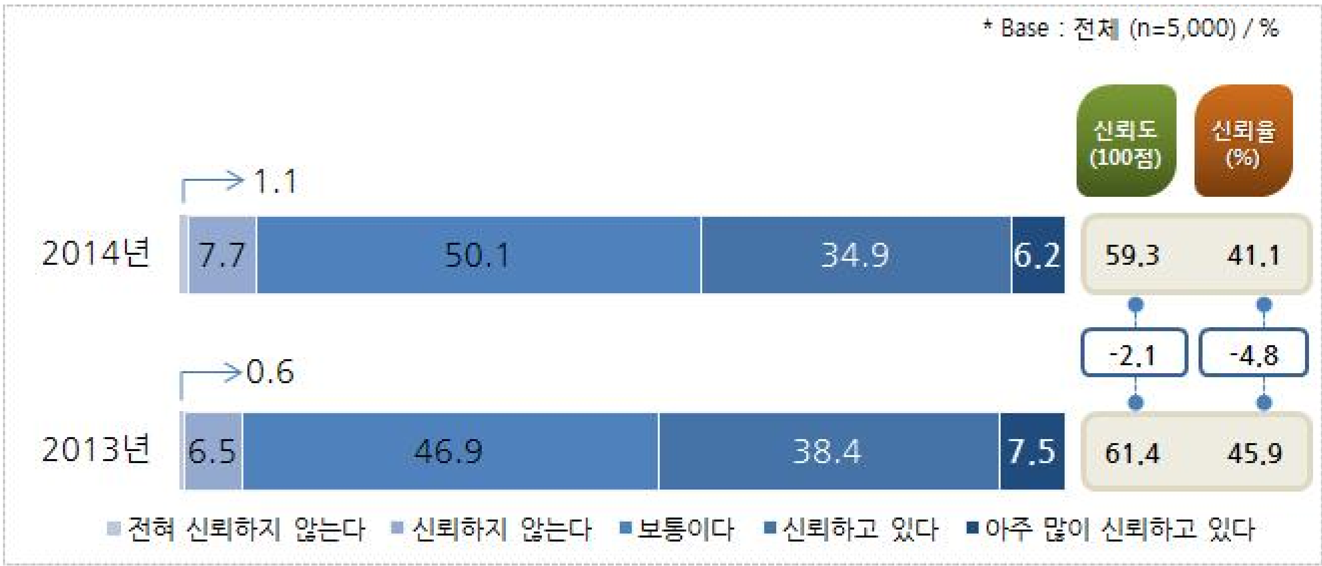
Ⅰ. 응급의료 서비스
Ⅱ. 심폐소생술
Ⅲ. 구급차 서비스
Ⅳ. 응급실 서비스
Ⅴ. 응급의료제도

Ⅰ. 응급의료 서비스

1 전반적 신뢰도

✓ 전체 응답자 5,000명 중 구급차, 응급실 등의 전반적인 응급의료서비스에 대해 '신뢰한다'는 응답은 41.1%로 나타남. 2013년(45.9%) 대비 4.8%p 감소함

[응급의료서비스에 대한 전반적 신뢰도]



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

응답자 특성별 분석 [응급의료서비스 전반적 신뢰도]

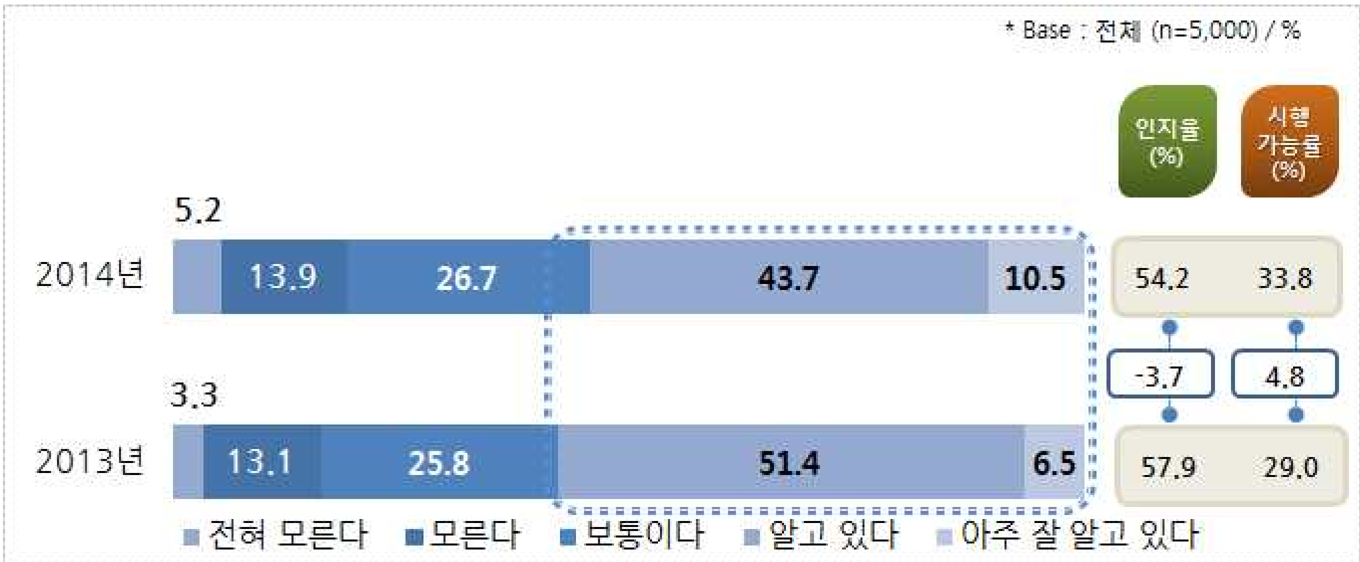
☞ 구급차, 응급실 등의 전반적인 응급의료서비스에 대해 '신뢰한다'는 응답은 성별로는 남성(44.3%), 연령이 높을수록, 지역별로는 전남(48.8%), 제주(48.3%), 직업별로는 '무직/기타'(49.7%), '농/임/어업/축산업'(48.8%), 학력별로는 '중졸이하'(50.4%), 월소득 200만원 미만(47.0%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	① 전혀 신뢰하지 않는다	② 신뢰하지 않는다	③ 보통 이다	④ 신뢰하고 있다	⑤ 아주많이 신뢰하고 있다	종합		100점 평균 (점)
								①+② 신뢰안함	④+⑤ 신뢰함	
전체		5,000	1.1	7.7	50.0	35.0	6.2	8.8	41.1	59.3
성별	남성	2,504	1.6	7.9	46.2	37.7	6.7	9.5	44.3	60.0
	여성	2,496	0.6	7.5	54.0	32.3	5.6	8.1	37.9	58.7
연령별	20대	842	0.9	5.6	56.1	32.1	5.3	6.5	37.4	58.8
	30대	999	1.2	10.0	56.1	28.3	4.5	11.2	32.8	56.2
	40대	1,132	1.2	9.0	52.2	33.2	4.4	10.2	37.6	57.6
	50대	1,038	1.3	7.9	47.1	37.6	6.1	9.2	43.7	59.8
	60대 이상	989	1.0	5.4	39.6	43.3	10.7	6.4	54.1	64.4
거주 지역별	서울	1,023	1.3	7.0	48.8	36.3	6.6	8.4	42.8	59.9
	부산	356	1.5	4.6	51.3	37.9	4.7	6.1	42.6	59.9
	대구	246	1.3	9.3	51.5	33.9	4.0	10.6	37.9	57.5
	인천	283	1.4	9.6	53.3	29.9	5.9	11.0	35.8	57.3
	광주	139	2.0	5.9	46.4	36.2	9.5	7.9	45.7	61.3
	대전	146	0.6	7.6	50.2	36.1	5.4	8.3	41.5	59.5
	울산	113	0.0	7.8	46.8	38.9	6.5	7.8	45.5	61.1
	경기	1,180	1.0	7.8	51.9	33.2	6.0	8.8	39.2	58.9
	강원	151	0.5	6.2	52.4	32.5	8.4	6.6	40.9	60.5
	충북	151	0.0	8.0	51.3	36.0	4.7	8.0	40.7	59.3
	충남	209	0.9	5.9	49.4	36.1	7.7	6.8	43.8	61.0
	전북	179	1.7	7.8	57.0	28.8	4.5	9.6	33.4	56.7
	전남	182	0.6	10.1	40.5	41.5	7.3	10.7	48.8	61.2
	경북	265	1.3	8.4	45.4	37.6	7.3	9.7	44.9	60.3
	경남	321	1.1	10.1	50.3	33.6	4.8	11.2	38.4	57.7
	제주	56	1.8	7.6	42.3	38.5	9.8	9.4	48.3	61.7
거주 규모별	대도시	2,306	1.3	7.2	49.9	35.6	6.0	8.5	41.6	59.5
	중소도시	2,303	0.8	8.1	50.5	34.6	6.1	8.9	40.6	59.2
	읍면지역	391	2.0	8.0	49.0	33.6	7.4	9.9	41.1	59.1
직업별	농/임/어업/축산업	118	5.8	3.5	41.9	37.7	11.1	9.3	48.8	61.2
	자영업	1,092	1.7	8.5	50.5	32.6	6.8	10.1	39.4	58.6
	판매/기술/노무직	386	1.5	8.0	50.3	34.8	5.5	9.5	40.3	58.7
	전문/사무/관리직	1,879	0.8	7.7	52.9	33.9	4.8	8.4	38.7	58.6
	전업주부	926	0.6	8.0	47.9	37.2	6.4	8.6	43.6	60.2
	학생	253	0.9	3.4	51.9	37.6	6.2	4.3	43.8	61.2
	무직/기타	329	0.9	8.4	41.0	39.3	10.3	9.3	49.7	62.4
	무응답	17	0.0	17.4	34.9	47.8	0.0	17.4	47.8	57.6
학력별	중졸이하	718	1.2	6.5	41.8	40.7	9.7	7.7	50.4	62.8
	고졸	1,730	1.3	8.0	51.0	33.3	6.4	9.4	39.7	58.9
	대졸	2,233	1.0	7.7	53.3	33.3	4.6	8.8	37.9	58.2
	대학원졸 이상	267	1.0	7.9	41.3	42.4	7.4	8.9	49.8	61.8
	무응답	52	0.0	7.0	40.6	45.5	7.0	7.0	52.5	63.1
월소득별	200만원 미만	1,030	1.8	6.8	44.5	38.7	8.3	8.5	47.0	61.3
	200~300만원 미만	883	0.5	7.0	50.9	36.0	5.6	7.5	41.6	59.8
	300~400만원 미만	976	0.4	8.2	52.5	32.1	6.8	8.6	38.9	59.2
	400만원 이상	1,663	1.3	8.5	50.9	34.2	5.2	9.8	39.3	58.3
	모름/무응답	448	1.7	7.2	53.1	33.5	4.5	8.9	38.0	58.0

1 심폐소생술 인지도

- ✓ 전체 응답자 5,000명 중 심폐소생술에 대해 '알고 있다'는 응답은 54.2%로 나타났으며 2013년(57.9%) 대비 3.7% 감소함
- ✓ 심폐소생술을 '알고 있다'라고 응답한 인지자 중 '실제 심폐소생술을 할 줄 안다'라고 응답한 경우는 62.3%이며, 이는 전체 응답자의 33.8%로 2013년(29.0%) 대비 4.8%p 증가함

[심폐소생술 인지도]



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

응답자 특성별 분석 [심폐소생술 인지도]

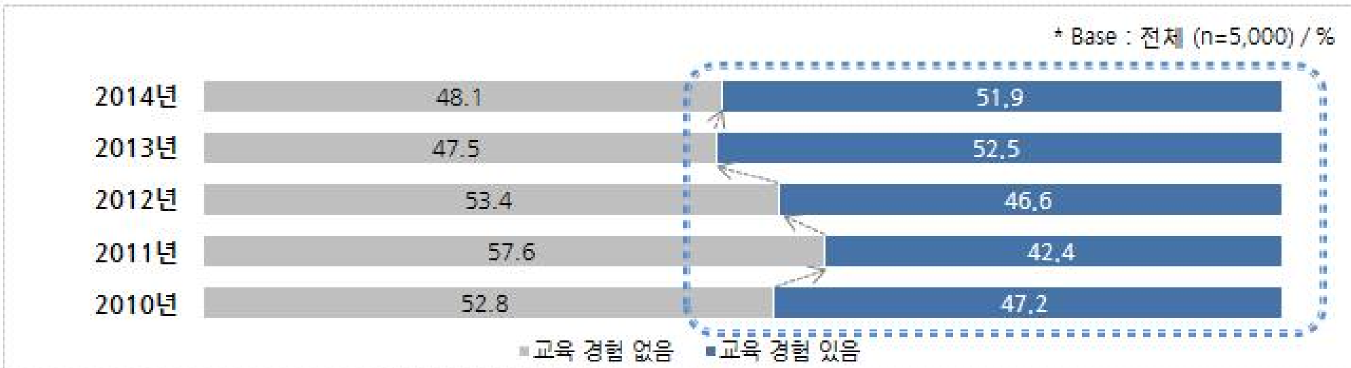
☞ 심폐소생술 인지율은 성별로는 남성(62.6%), 연령별로는 20대(61.6%), 지역별로는 광주(58.1%), 제주(59.4%), 직업별로는 학생(63.2%), 학력과 월소득이 높을수록 상대적으로 높았으며, 심폐소생술 인지자 중 직접 시행가능의 응답은 남성(74.8%), 광주(75.6%), 학생(79.3%), 연령이 낮을수록, 학력과 월소득이 높을수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	① 전혀 모른다	② 모른다	③ 보통이다	④ 알고 있다	⑤ 아주 잘 알고 있다	종합		심폐소생술 인지자		전체
								①+② 비인지	④+⑤ 인지	사례수 (명)	심폐소생술 직접 시행가능	심폐소생술 직접 시행가능 (n=5,000)
전체		5,000	5.2	13.9	26.7	43.7	10.5	19.1	54.2	2,712	62.3	33.8
성별	남성	2,504	3.1	10.8	23.5	47.3	15.3	13.9	62.6	1,568	74.8	46.8
	여성	2,496	7.4	17.0	29.8	40.1	5.8	24.4	45.8	1,143	45.2	20.7
연령별	20대	842	3.4	10.9	24.1	44.1	17.5	14.3	61.6	519	76.0	46.8
	30대	999	3.0	12.7	30.7	44.2	9.5	15.6	53.7	536	66.7	35.8
	40대	1,132	3.2	13.5	26.2	46.5	10.6	16.7	57.1	647	63.0	36.0
	50대	1,038	3.7	14.9	26.9	45.1	9.3	18.6	54.5	566	56.4	30.7
	60대 이상	989	12.8	17.1	25.1	38.1	6.9	29.9	45.0	445	47.6	21.4
지역별	서울	1,023	4.6	15.0	29.3	42.2	8.9	19.6	51.1	523	61.1	31.2
	부산	356	4.4	13.6	27.5	42.0	12.5	18.0	54.5	194	62.9	34.2
	대구	246	6.6	14.9	25.4	45.5	7.7	21.4	53.2	131	61.3	32.6
	인천	283	4.2	16.8	25.3	44.5	9.2	21.0	53.6	152	60.1	32.2
	광주	139	3.9	9.1	28.9	47.5	10.6	13.0	58.1	81	75.6	43.9
	대전	146	4.7	14.2	28.3	45.5	7.3	18.9	52.8	77	63.6	33.6
	울산	113	4.7	8.7	36.1	42.0	8.6	13.3	50.5	57	68.9	34.8
	경기	1,180	4.9	12.0	26.5	45.4	11.3	16.9	56.6	668	63.7	36.0
	강원	151	4.5	19.7	19.8	46.3	9.7	24.2	56.0	85	68.1	38.1
	충북	151	4.2	15.7	28.7	36.4	15.0	19.9	51.3	78	59.6	30.6
	충남	209	7.0	10.9	28.4	47.6	6.2	17.9	53.7	112	53.4	28.7
	전북	179	4.2	11.4	26.5	43.9	14.0	15.6	57.9	104	58.0	33.6
	전남	182	11.3	11.9	20.0	36.4	20.4	23.3	56.8	103	69.5	39.5
	경북	265	6.6	18.3	24.3	40.2	10.6	24.9	50.8	135	60.3	30.6
	경남	321	5.7	14.6	23.7	46.1	9.9	20.3	56.0	180	58.8	33.0
	제주	56	3.6	20.0	17.0	48.5	11.0	23.5	59.4	33	58.3	34.6
거주 규모별	대도시	2,306	4.7	14.3	28.4	43.3	9.4	19.0	52.7	1,214	62.8	33.1
	중소도시	2,303	4.8	13.2	26.0	45.0	11.0	18.0	56.0	1,290	61.0	34.1
	읍면지역	391	10.6	16.0	20.3	38.4	14.8	26.5	53.1	208	67.9	36.1
직업별	농/임/어업/축산업	118	17.0	17.6	20.8	39.7	4.9	34.6	44.6	53	51.1	22.8
	자영업	1,092	3.0	13.5	27.9	45.5	10.1	16.5	55.6	607	62.0	34.5
	판매/기술/노무직	386	4.3	11.0	25.5	47.3	11.9	15.3	59.2	228	66.5	39.3
	전문/사무/관리직	1,879	2.9	11.9	27.3	44.7	13.2	14.8	57.9	1,087	69.2	40.0
	전업주부	926	11.3	18.8	26.7	38.7	4.4	30.1	43.2	400	37.9	16.4
	학생	253	4.3	7.8	24.8	45.4	17.8	12.0	63.2	160	79.3	50.1
	무직/기타	329	6.4	19.5	21.6	43.3	9.1	25.9	52.5	173	57.7	30.3
	무응답	17	0.0	17.2	57.4	18.8	6.6	17.2	25.4	4	100.0	25.4
학력별	중졸이하	718	16.0	21.6	25.2	33.3	3.8	37.6	37.2	267	41.1	15.3
	고졸	1,730	4.0	14.2	27.2	44.1	10.4	18.3	54.5	943	59.3	32.3
	대졸	2,233	3.0	11.9	26.9	46.5	11.7	14.9	58.2	1,299	67.5	39.3
	대학원졸 이상	267	2.2	8.5	24.1	44.5	20.8	10.7	65.2	175	73.4	47.9
	무응답	52	4.4	11.7	29.4	46.8	7.8	16.0	54.6	28	53.5	29.2
월소득별	200만원 미만	1,030	10.8	18.1	27.2	36.6	7.4	28.9	44.0	453	51.3	22.5
	200~300만원 미만	883	4.4	13.0	27.7	44.2	10.7	17.4	54.9	485	60.8	33.4
	300~400만원 미만	976	2.8	12.3	28.6	46.0	10.3	15.1	56.3	549	65.1	36.7
	400만원 이상	1,663	3.5	12.0	24.7	46.9	12.9	15.5	59.8	994	66.3	39.6
	모름/무응답	448	5.6	16.4	26.5	42.3	9.1	22.0	51.5	231	63.2	32.5
보유 질환별	고혈압	625	8.2	16.7	27.0	41.5	6.6	24.9	48.1	301	48.5	23.4
	당뇨병	278	7.9	17.3	27.1	42.4	5.3	25.2	47.7	133	54.3	25.9
	암	45	7.6	11.3	17.3	47.3	16.5	18.9	63.8	29	46.7	29.8
	기타	280	8.8	21.8	22.8	38.5	8.1	30.6	46.6	131	51.0	23.8
	해당없음	3,945	4.4	13.1	27.1	44.1	11.3	17.5	55.4	2,185	64.7	35.8
	무응답	25	8.3	15.2	26.9	42.7	6.9	23.5	49.6	13	56.9	28.2

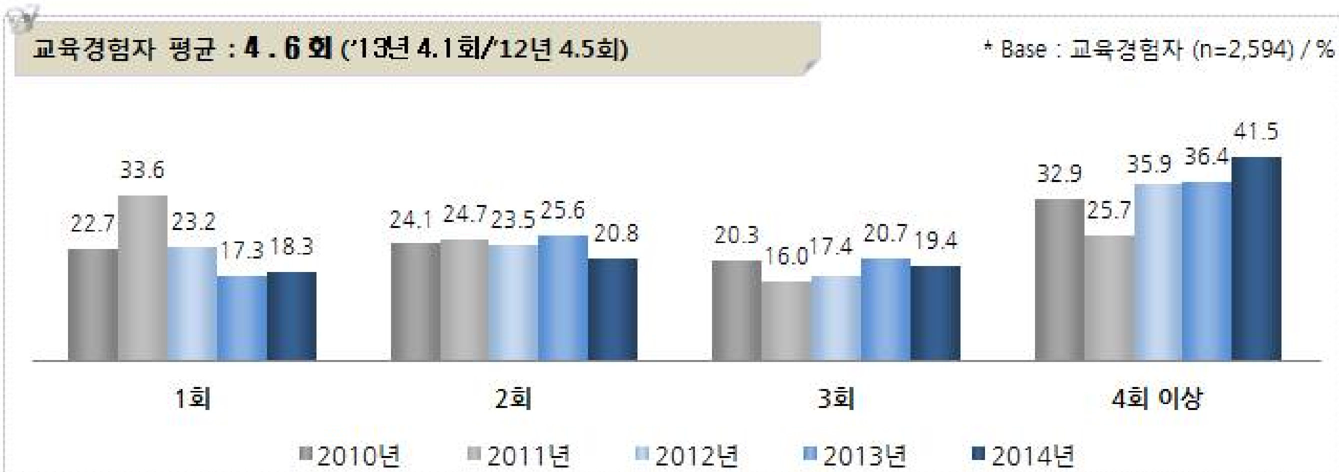
2 심폐소생술 교육 경험

- ✓ 전체 응답자 중 51.9%가 심폐소생술 교육을 받아본 경험이 있는 것으로 나타났으며, 교육경험자의 평균 교육 횟수는 4.6회로 나타남. 심폐소생술 교육 횟수는 '4회 이상'이라는 응답이 41.5%로 가장 많았고, 2회 20.8%, 3회 19.4%, 1회 18.3% 순으로 나타남
- ✓ 심폐소생술 교육 경험자의 60.9%는 '3회 이상'의 교육을 받은 것으로 나타남

[심폐소생술 교육 경험]



[심폐소생술 교육 횟수]



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

응답자 특성별 분석 [심폐소생술 교육경험]

☞ 심폐소생술 교육 경험이 있다는 응답은 성별로는 남성(66.7%)이 여성(37.0%)보다 약 2배 정도 높으며, 연령이 낮을수록, 학력수준과 월소득이 높을수록 상대적으로 높게 나타남

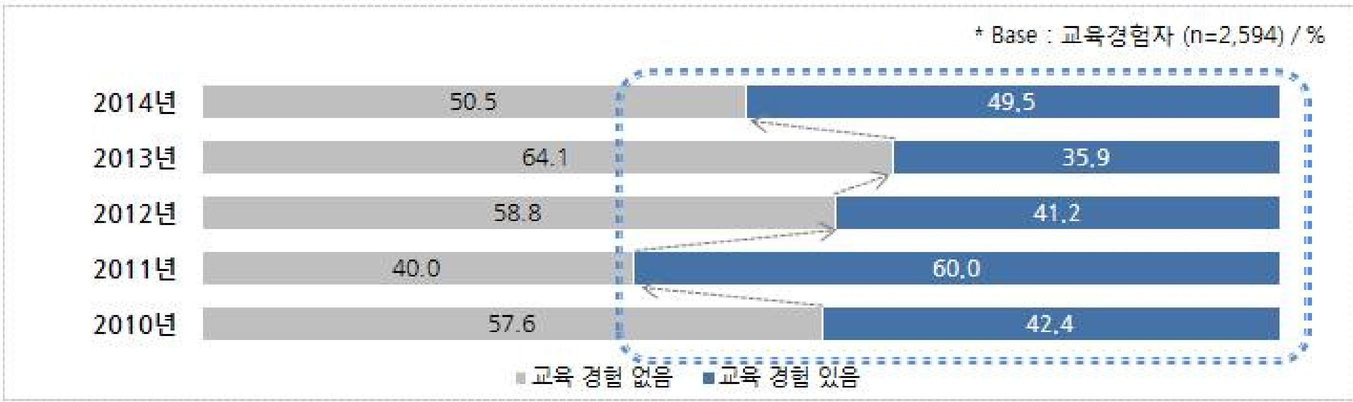
☞ 심폐소생술 교육 빈도는 '4회 이상'이 41.5%로 가장 높았으며, 남성의 경우 4회 이상(52.3%)의 교육을 받았다는 응답이 가장 높고 여성은 1회(30.7%)의 교육을 받았다는 응답이 가장 높게 나타남

단위[%]		사례수(명)	심폐소생술 교육 경험		심폐소생술 교육 경험자의 교육 빈도					
			없다	있다	사례수(명)	1회	2회	3회	4회 이상	평균(회)
전체		5,000	48.1	51.9	2,594	18.3	20.8	19.4	41.5	4.6
성별	남성	2,504	33.3	66.7	1,669	11.5	17.0	19.2	52.3	5.5
	여성	2,496	63.0	37.0	925	30.7	27.6	19.9	21.8	3.0
연령별	20대	842	26.2	73.8	622	15.4	19.4	19.9	45.3	4.8
	30대	999	33.3	66.7	667	16.7	19.0	21.7	42.7	4.6
	40대	1,132	42.2	57.8	654	16.9	22.6	18.7	41.8	4.7
	50대	1,038	58.6	41.4	430	20.3	22.1	19.2	38.4	4.5
	60대 이상	989	77.6	22.4	222	31.9	22.0	14.1	32.0	4.5
지역별	서울	1,023	49.1	50.9	520	21.0	18.5	20.3	40.2	4.3
	부산	356	51.7	48.3	172	20.6	21.4	21.3	36.8	4.7
	대구	246	52.8	47.2	116	22.3	24.2	14.1	39.5	4.3
	인천	283	45.6	54.4	154	16.8	21.7	18.4	43.1	4.1
	광주	139	41.2	58.8	82	15.5	30.3	18.5	35.8	3.8
	대전	146	44.3	55.7	81	14.0	24.6	19.8	41.5	5.8
	울산	113	42.8	57.2	65	16.4	23.9	16.1	43.6	4.2
	경기	1,180	45.2	54.8	647	18.4	18.6	22.3	40.7	4.7
	강원	151	54.1	45.9	69	9.7	30.3	19.6	40.4	4.3
	충북	151	49.7	50.3	76	29.7	15.2	10.3	44.8	4.7
	충남	209	51.5	48.5	101	11.6	20.9	22.5	45.0	5.0
	전북	179	41.5	58.5	105	19.5	24.1	14.3	42.1	5.1
	전남	182	47.1	52.9	96	16.5	11.7	17.4	54.4	6.3
	경북	265	53.1	46.9	124	20.0	23.5	18.1	38.4	4.7
	경남	321	49.6	50.4	162	13.0	22.3	18.2	46.6	5.0
	제주	56	58.0	42.0	23	10.9	33.6	15.8	39.7	4.3
거주 규모별	대도시	2,306	48.4	51.6	1,190	19.4	21.4	19.2	40.0	4.4
	중소도시	2,303	47.1	52.9	1,217	18.2	20.1	20.3	41.5	4.7
	읍면지역	391	52.2	47.8	187	12.6	21.1	15.2	51.0	5.6
직업별	농/임/어업/축산업	118	75.8	24.2	29	29.0	23.7	23.4	23.9	3.6
	자영업	1,092	50.0	50.0	546	17.2	19.6	18.2	44.9	4.8
	판매/기술/노무직	386	38.2	61.8	238	13.2	16.7	15.3	54.8	6.6
	전문/사무/관리직	1,879	35.2	64.8	1,218	17.7	20.3	19.9	42.2	4.6
	전업주부	926	74.3	25.7	238	30.9	29.0	17.7	22.3	3.0
	학생	253	19.1	80.9	205	15.1	22.6	24.4	37.8	4.0
	무직/기타	329	67.0	33.0	109	16.8	18.2	23.3	41.7	5.3
	무응답	17	29.8	70.2	12	30.2	24.0	17.9	27.8	3.2
학력별	중졸이하	718	83.1	16.9	122	29.0	25.5	16.4	29.1	4.0
	고졸	1,730	51.4	48.6	840	17.5	22.1	18.1	42.3	4.6
	대졸	2,233	36.2	63.8	1,424	17.9	20.3	20.2	41.6	4.5
	대학원졸 이상	267	31.2	68.8	184	18.2	15.0	20.1	46.7	6.2
	무응답	52	53.3	46.7	24	20.7	19.3	30.6	29.4	4.1
월소득별	200만원 미만	1,030	70.2	29.8	307	19.1	27.6	13.5	39.8	4.9
	200~300만원 미만	883	46.6	53.4	472	16.9	20.4	19.4	43.3	4.9
	300~400만원 미만	976	43.5	56.5	551	17.3	20.2	20.6	41.9	4.5
	400만원 이상	1,663	37.5	62.5	1,039	19.8	18.7	20.4	41.2	4.5
	모름/무응답	448	49.8	50.2	225	16.3	23.2	20.6	40.0	4.9

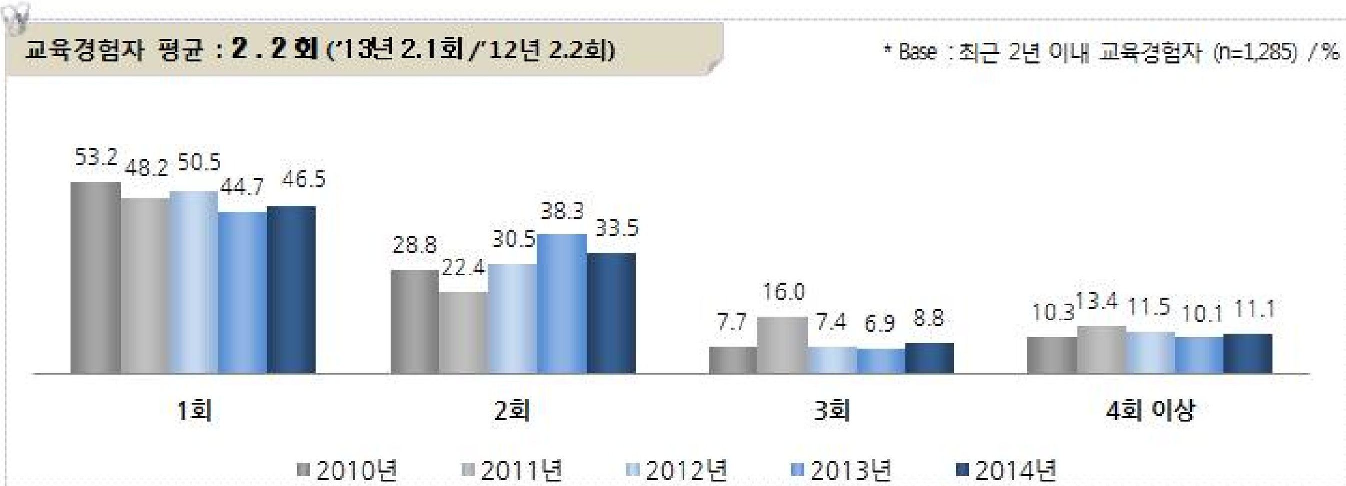
3 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험

- ✓ 심폐소생술 교육 경험자 중 49.5%가 최근 2년이내 심폐소생술 교육을 받은 적이 있다고 응답하였으며 평균 교육 횟수는 2.2회로 나타남
- ✓ 최근 2년 이내 심폐소생술 교육을 받은 횟수는 1회(46.5%), 2회(33.5%)의 순으로 나타났으며, 4회 이상이 11.1%로 10명 중 1명 이상은 최근 2년 이내 심폐소생술 교육을 4회 이상 받았다고 응답함

[최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험 여부]



[최근 2년 이내 심폐소생술 교육 횟수]



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

응답자 특성별 분석 [최근 2년 이내 심폐소생술 교육경험]

☞ 최근 2년 이내 심폐소생술 교육 경험이 있다는 응답은 성별로는 남성(52.8%), 연령이 낮을수록 상대적으로 높게 나타났으며, 지역별로는 강원(63.6%), 제주(60.2%), 충북(59.4%), 전남(56.1%)의 순으로 나타남

☞ 최근 2년 이내 교육 횟수로 남성은 평균 2.4회, 여성은 평균 1.7회인 것으로 나타났으며, 여성은 1회(59.7%), 남성은 2회(35.9%)가 상대적으로 높게 나타남

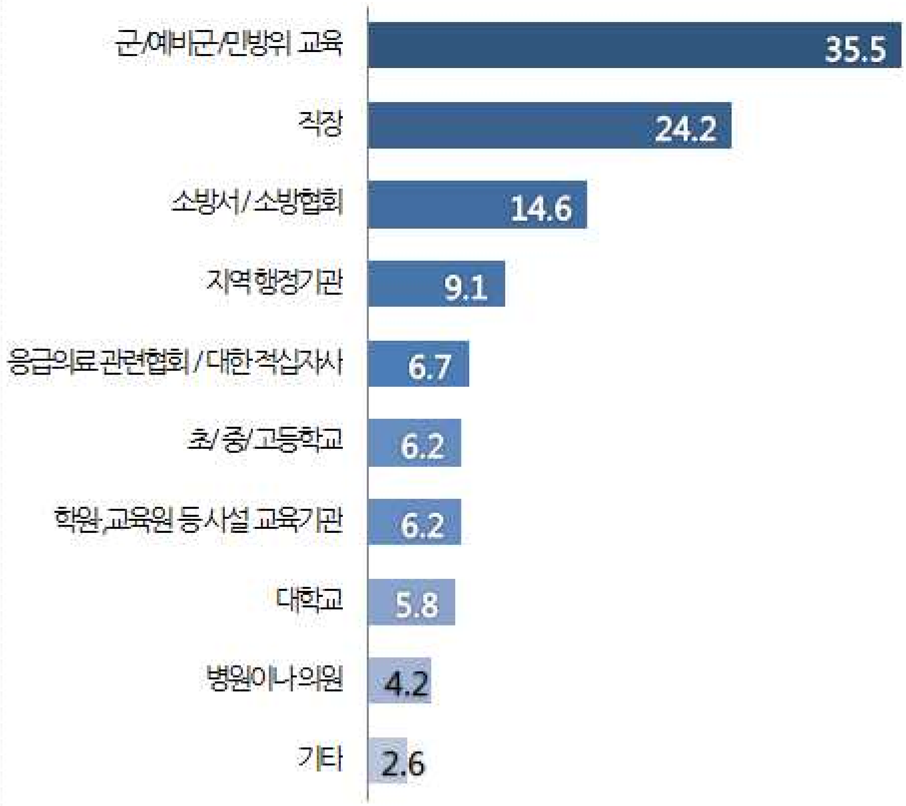
단위[%]		사례수 (명)	교육 경험		교육 경험자 중 최근 2년 이내 교육 빈도					
			없다	있다	사례수 (명)	1회	2회	3회	4회 이상	평균 (회)
전체		2,594	50.5	49.5	1,285	46.5	33.5	8.8	11.1	2.2
성별	남성	1,669	47.2	52.8	882	40.5	35.9	10.1	13.5	2.4
	여성	925	56.4	43.6	403	59.7	28.3	6.0	5.9	1.7
연령별	20대	622	36.5	63.5	395	38.8	34.6	10.2	16.4	2.6
	30대	667	45.5	54.5	363	48.8	35.0	8.6	7.6	2.0
	40대	654	58.7	41.3	270	50.3	33.5	7.7	8.5	2.0
	50대	430	59.2	40.8	175	48.8	33.0	8.9	9.4	2.0
	60대 이상	222	63.2	36.8	82	56.8	23.2	6.7	13.4	2.2
지역별	서울	520	53.0	47.0	245	48.2	34.2	8.2	9.4	2.1
	부산	172	50.1	49.9	86	47.0	35.8	9.6	7.5	2.5
	대구	116	59.5	40.5	47	48.9	31.1	5.0	15.0	2.4
	인천	154	46.1	53.9	83	43.3	37.1	10.2	9.4	2.1
	광주	82	46.2	53.8	44	43.2	36.0	13.5	7.2	2.2
	대전	81	60.7	39.3	32	52.2	26.1	4.0	17.7	2.1
	울산	65	48.6	51.4	33	45.7	42.1	6.1	6.1	1.7
	경기	647	52.7	47.3	306	47.0	29.4	11.6	12.1	2.1
	강원	69	36.4	63.6	44	51.2	23.7	4.0	21.1	2.6
	충북	76	40.6	59.4	45	42.2	32.1	10.3	15.5	2.2
	충남	101	45.6	54.4	55	39.6	45.3	12.0	3.0	1.8
	전북	105	50.4	49.6	52	49.1	25.3	11.3	14.4	2.8
	전남	96	43.9	56.1	54	45.2	34.2	5.2	15.4	2.5
	경북	124	55.7	44.3	55	42.0	42.4	5.7	9.9	2.1
	경남	162	44.6	55.4	90	48.1	37.2	5.2	9.4	2.2
	제주	23	39.8	60.2	14	46.5	33.9	0.0	19.6	2.1
거주 규모별	대도시	1,190	52.1	47.9	570	47.0	34.8	8.5	9.7	2.2
	중소도시	1,217	50.5	49.5	602	46.1	32.7	9.4	11.8	2.2
	읍면지역	187	39.3	60.7	113	46.5	31.6	7.4	14.5	2.3
직업별	농/임/어업/축산업	29	64.0	36.0	10	58.3	24.4	0.0	17.3	1.8
	자영업	546	63.1	36.9	201	50.8	31.8	7.5	9.9	2.0
	판매/기술/노무직	238	47.3	52.7	126	39.4	42.4	6.9	11.3	2.4
	전문/사무/관리직	1,218	44.8	55.2	672	46.4	35.2	7.8	10.6	2.1
	전업주부	238	65.9	34.1	81	60.9	23.6	6.6	8.9	2.0
	학생	205	32.3	67.7	139	40.0	29.7	15.8	14.5	2.5
	무직/기타	109	53.4	46.6	51	42.3	25.7	17.1	14.9	2.6
	무응답	12	52.5	47.5	6	43.2	20.5	19.7	16.6	2.3
학력별	중졸이하	122	55.3	44.7	54	47.3	32.9	3.3	16.6	2.1
	고졸	840	50.8	49.2	414	45.6	29.2	10.4	14.8	2.5
	대졸	1,424	50.7	49.3	702	47.9	34.9	8.4	8.8	2.0
	대학원졸 이상	184	43.2	56.8	105	41.0	41.6	8.2	9.3	2.2
	무응답	24	59.0	41.0	10	40.0	37.2	11.6	11.3	1.9
월소득별	200만원 미만	307	49.8	50.2	154	47.0	27.9	8.8	16.3	2.8
	200~300만원 미만	472	51.0	49.0	231	50.6	33.1	6.1	10.3	2.1
	300~400만원 미만	551	52.5	47.5	262	43.1	34.4	10.4	12.1	2.1
	400만원 이상	1,039	50.8	49.2	511	48.1	34.0	9.1	8.8	2.0
	모름/무응답	225	43.9	56.1	126	39.3	37.6	9.4	13.7	2.7

4 최근 2년 이내 심폐소생술 교육기관

- ✓ 최근 2년 이내 심폐소생술 교육을 받은 기관은 '군/예비군/민방위 교육'(35.5%)이 가장 높았으며, '직장'(24.2%), '소방서/소방협회'(14.6%), '지역행정기관'(9.1%) 등의 순으로 나타남
- ✓ 심폐소생술 교육기관으로 가장 많이 응답한 '군/예비군/민방위 교육'은 2013년(38.4%) 대비 2.9%p 감소하였으며, '직장'(24.3%)의 경우 2013년(11.4%) 대비 12.9%p, 2012년(13.1%) 대비 11.2%p 큰 폭으로 증가함

[최근 2년 이내 심폐소생술 교육 기관(복수응답)]

* Base : 최근 2년 이내 교육경험자 (n=1,285) / %



	'14년 (%)	'13년 (%)	'12년 (%)
군/예비군/민방위 교육	35.5	38.4	34.8
직장	24.2	11.4	13.1
소방서/소방협회	14.6	17.2	12.6
지역행정기관	9.1	10.2	7.3
응급의료관련협회/대한적십자사	6.7	7.2	7.2
초/중/고등학교	6.2	11.8	4.8
학원,교육원 등 사설 교육기관	6.2	5.4	6.9
대학교	5.8	7.6	5.6
병원이나 의원	4.2	3.5	3.6
기타	2.6	4.6	3.3

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

응답자 특성별 분석 [최근 2년 이내 심폐소생술 교육 기관]

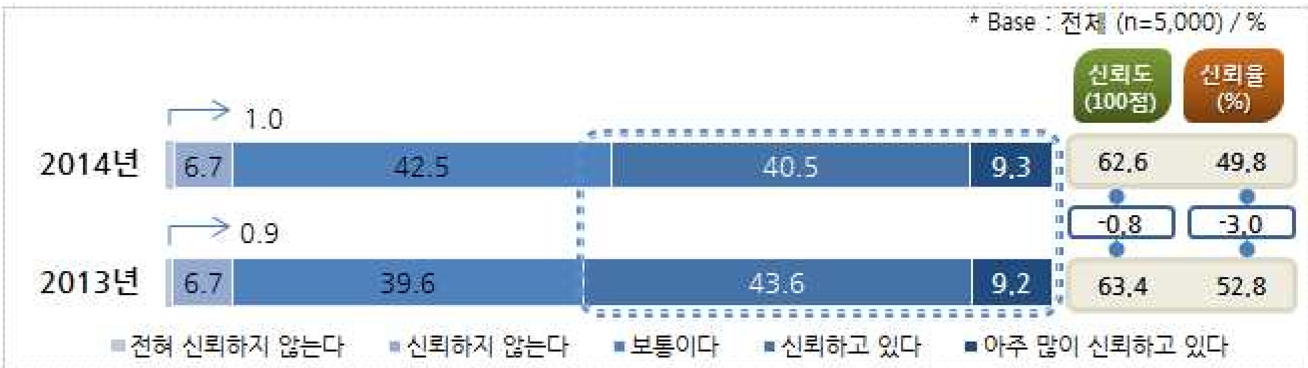
- ✓ 최근 2년 이내 심폐소생술 교육을 받았다는 응답자 중, 남성은 '군/예비군/민방위 교육'을 통해 교육을 받았다는 응답이 51.7%로 가장 많았고, 여성은 '직장'(27.9%), '지역 행정기관'(16.0%), '소방서/소방협회'(15.6%)를 통해 교육을 많이 받은 것으로 나타남
- ✓ 연령별로는 20~30대는 '군/예비군/민방위 교육', 40대는 '직장', 50대는 '직장' 및 '소방서/소방협회', 60대 이상은 '지역 행정기관'을 통해 교육을 가장 많이 받은 것으로 나타남

단위[%]		사례수(명)	군·예비군·민방위 교육	직장	소방서/소방협회	지역 행정기관	응급의료 관련협회/대한 적십자사	초·중·고등학교	학원·교육원 등 사설 교육기관	대학교	병원이나 의원	기타
전체		1,285	35.5	24.2	14.6	9.1	6.7	6.2	6.2	5.8	4.2	2.6
성별	남성	882	51.7	22.5	14.1	6.0	5.4	5.1	2.9	4.7	3.1	2.0
	여성	403	0.2	27.9	15.6	16.0	9.5	8.6	13.2	8.1	6.8	3.9
연령별	20대	395	56.7	16.7	5.5	2.4	5.0	12.3	1.7	15.2	3.5	1.2
	30대	363	54.3	24.9	10.9	5.0	4.4	3.4	4.7	1.5	2.0	1.9
	40대	270	11.1	34.5	20.0	13.6	7.2	4.8	10.0	2.3	7.4	3.3
	50대	175	2.5	29.6	31.2	14.8	9.5	3.7	10.0	1.6	3.7	3.8
	60대 이상	82	1.7	12.4	21.2	32.6	17.8	0.0	13.4	0.0	8.5	7.4
지역별	서울	245	46.0	19.5	9.2	8.9	6.1	7.1	5.5	4.8	6.2	2.0
	부산	86	38.0	25.3	14.6	6.4	5.8	4.1	4.1	4.1	7.0	2.1
	대구	47	28.5	23.7	17.6	12.8	13.5	2.0	5.6	1.4	0.0	8.4
	인천	83	33.0	23.4	16.2	5.5	6.7	6.5	6.4	6.0	4.6	4.6
	광주	44	24.6	14.8	14.0	22.2	2.8	5.4	15.1	9.8	8.7	3.0
	대전	32	47.1	28.6	12.0	11.2	6.9	6.9	2.9	2.3	0.0	0.0
	울산	33	33.3	29.8	26.9	8.6	8.2	6.1	4.5	6.6	0.0	2.5
	경기	306	37.6	24.8	12.4	7.7	5.6	8.6	6.1	4.3	3.6	2.8
	강원	44	20.8	24.0	16.8	13.7	9.0	6.8	12.6	9.3	2.1	0.0
	충북	45	33.6	22.4	11.3	6.0	10.7	7.0	12.1	2.6	2.6	6.5
	충남	55	39.9	29.2	10.9	7.9	8.4	3.6	6.3	6.1	1.8	0.0
	전북	52	19.9	28.2	25.5	11.3	3.2	6.2	6.6	6.3	5.0	1.6
	전남	54	27.4	20.1	20.7	15.4	7.4	3.3	1.6	14.8	1.9	3.3
	경북	55	28.5	34.4	18.9	5.3	8.5	4.6	9.8	3.4	4.4	1.2
	경남	90	29.6	31.0	18.5	9.8	8.0	4.8	2.9	7.4	4.2	2.2
	제주	14	35.3	5.5	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0	32.5	12.7	0.0
거주 규모별	대도시	570	39.1	22.0	13.3	9.5	6.7	5.9	6.0	4.9	5.1	2.9
	중소도시	602	32.8	25.1	14.5	9.1	6.8	6.6	7.1	7.1	3.8	2.6
	읍면지역	113	32.0	30.7	21.7	7.0	6.0	6.0	2.2	3.1	2.6	0.9
직업별	농/임/어업/축산업	10	18.6	0.0	38.8	33.4	0.0	0.0	9.2	0.0	0.0	0.0
	자영업	201	38.0	14.0	22.9	14.2	8.8	2.8	8.3	2.3	5.3	2.0
	판매/기술/노무직	126	49.7	28.4	9.7	8.6	7.1	3.4	1.8	5.1	1.6	0.7
	전문/사무/관리직	672	33.0	32.3	14.3	6.8	5.6	4.5	6.4	3.9	4.4	2.3
	전업주부	81	1.0	8.5	20.2	24.3	13.4	7.7	15.4	1.1	7.3	10.2
	학생	139	49.6	3.2	3.2	2.6	5.3	23.5	1.2	24.6	3.7	2.2
	무직/기타	51	38.0	38.5	16.2	9.8	7.6	2.5	4.5	3.2	0.0	2.7
	무응답	6	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	19.7	0.0
학력별	중졸이하	54	5.8	18.8	16.7	26.0	11.5	0.0	17.1	0.0	3.5	7.9
	고졸	414	35.8	17.0	14.0	9.5	6.3	11.8	5.1	8.2	2.6	3.9
	대졸	702	38.9	27.8	14.5	7.5	6.3	2.7	5.9	5.1	5.3	1.6
	대학원졸 이상	105	28.7	33.2	15.0	7.3	9.2	11.7	7.0	4.4	3.5	1.8
	무응답	10	23.2	11.3	27.7	28.4	0.0	0.0	0.0	0.0	9.5	0.0
월소득별	200만원 미만	154	34.0	13.3	14.4	16.1	8.6	3.6	9.9	5.5	5.5	3.1
	200~300만원 미만	231	40.0	27.5	10.3	7.6	5.4	4.4	5.9	7.8	3.8	2.1
	300~400만원 미만	262	33.2	21.9	20.8	8.4	6.0	7.6	6.4	5.0	4.4	1.6
	400만원 이상	511	34.2	28.1	14.4	8.8	7.5	5.7	5.7	4.6	4.6	3.1
	모름/무응답	126	39.5	20.7	10.2	6.1	4.9	11.9	3.4	8.9	1.5	2.7

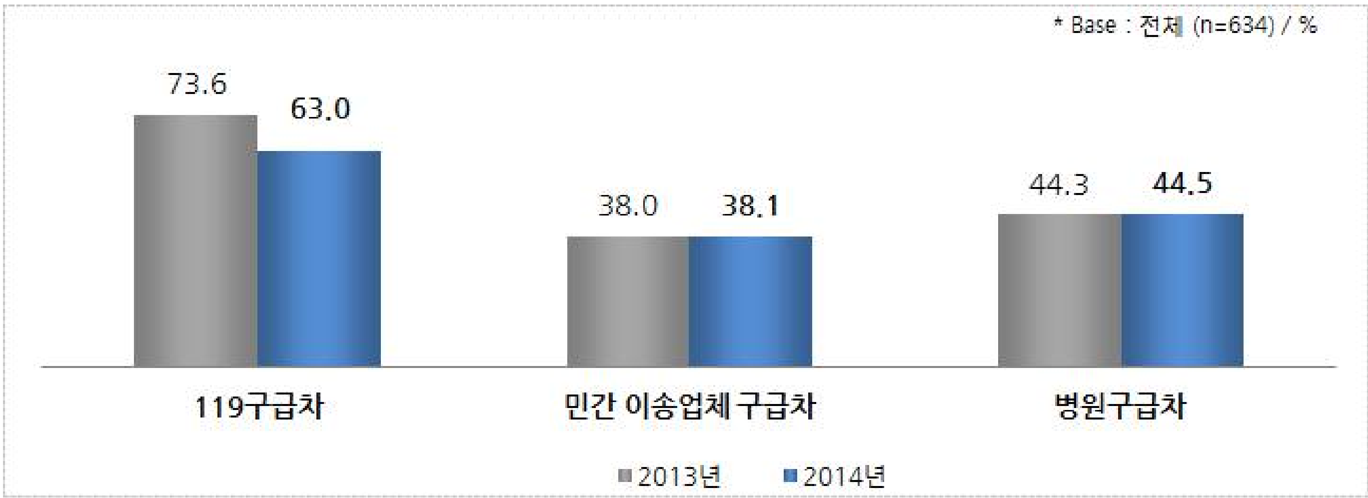
1 구급차 서비스 신뢰도

- ✓ 구급차 서비스에 대한 신뢰도는 62.6점, '신뢰한다'는 응답은 49.8%로 2013년(52.8%) 대비 3.0%p 감소함
- ✓ 가장 최근 이용한 구급차 서비스로 '119 구급차'의 신뢰율은 63.0%로 가장 높았으며 '병원 구급차'(44.5%)와 '민간 이송업 구급차'(38.1%)는 상대적으로 낮게 나타남. '119 구급차'의 신뢰율은 2013년(73.6%) 대비 10.6%p 감소한 것으로 나타남

[구급차 서비스 신뢰도]



[구급차 서비스별 신뢰율]



Q 귀하께서는 우리나라의 구급차 서비스에 대해 어느 정도 신뢰하고 계십니까?

응답자 특성별 분석 [구급차 서비스 신뢰도]

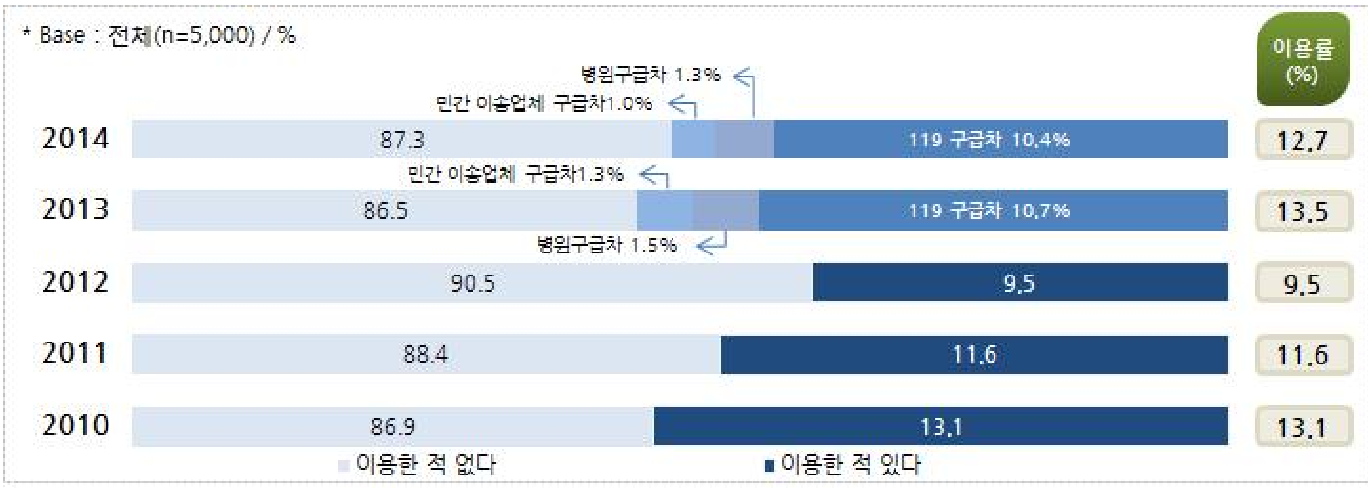
✓ 우리나라의 구급차 서비스에 대해 신뢰한다는 응답은 연령이 높을수록, 지역별로는 제주(56.5%), 대전(55.7%), 울산(55.4%), 학력별로는 '중졸이하'(58.2%)와 '대학원졸 이상'(57.4%), 월소득이 낮을수록 상대적으로 신뢰도가 높은 것으로 나타남

단위[%]		사례수 (명)	① 전혀 신뢰하지 않는다	② 신뢰하지 않는다	③ 보통이다	④ 신뢰 하고 있다	⑤ 아주 많이 신뢰하고 있다	종합 ①+② 신뢰안함	종합 ④+⑤ 신뢰함	100점 평균 (점)
전체		5,000	1.0	6.7	42.5	40.5	9.3	7.7	49.8	62.6
성별	남성	2,504	1.4	7.4	40.0	41.8	9.5	8.8	51.3	62.6
	여성	2,496	0.6	6.1	45.0	39.1	9.1	6.7	48.3	62.5
연령별	20대	842	0.8	4.5	50.7	36.5	7.5	5.3	44.0	61.3
	30대	999	1.5	8.0	48.8	34.6	7.1	9.5	41.7	59.5
	40대	1,132	1.1	9.1	44.2	38.5	7.1	10.2	45.5	60.3
	50대	1,038	1.0	5.7	38.2	45.1	10.1	6.7	55.1	64.4
	60대 이상	989	0.6	5.7	31.7	47.3	14.8	6.3	62.1	67.5
지역별	서울	1,023	1.1	5.3	42.4	42.3	8.9	6.4	51.2	63.1
	부산	356	0.9	7.2	42.6	40.9	8.4	8.1	49.3	62.2
	대구	246	2.1	7.4	41.6	40.4	8.3	9.6	48.8	61.3
	인천	283	1.4	7.7	43.1	38.9	8.9	9.0	47.8	61.6
	광주	139	0.7	4.5	42.6	39.6	12.6	5.2	52.2	64.7
	대전	146	0.0	6.6	37.7	48.1	7.7	6.6	55.7	64.2
	울산	113	0.0	8.0	36.6	42.2	13.2	8.0	55.4	65.2
	경기	1,180	1.1	6.4	44.4	39.2	8.9	7.5	48.1	62.1
	강원	151	0.0	6.6	47.1	39.7	6.5	6.6	46.2	61.5
	충북	151	1.2	8.0	48.6	35.8	6.4	9.2	42.2	59.6
	충남	209	0.0	8.1	38.6	38.7	14.7	8.1	53.4	65.0
	전북	179	0.9	10.6	43.8	36.6	8.1	11.6	44.7	60.1
	전남	182	0.5	9.1	40.3	38.8	11.3	9.6	50.1	62.8
	경북	265	1.6	5.6	39.1	44.0	9.6	7.3	53.6	63.6
	경남	321	1.1	7.1	41.9	39.6	10.2	8.3	49.9	62.7
	제주	56	0.0	7.7	35.9	44.3	12.2	7.7	56.5	65.2
거주 규모별	대도시	2,306	1.1	6.3	41.9	41.7	9.1	7.3	50.8	62.9
	중소도시	2,303	0.9	7.0	43.2	40.0	9.0	7.8	49.0	62.3
	읍면지역	391	1.6	8.1	42.0	36.1	12.2	9.7	48.3	62.3
직업별	농/임/어업/축산업	118	2.1	4.8	36.0	45.2	12.0	6.8	57.2	65.1
	자영업	1,092	1.7	7.9	40.0	40.1	10.3	9.7	50.3	62.3
	판매/기술/노무직	386	1.6	7.1	45.5	38.1	7.7	8.7	45.8	60.8
	전문/사무/관리직	1,879	0.6	6.9	45.8	38.9	7.8	7.5	46.7	61.6
	전업주부	926	0.4	5.8	39.6	43.0	11.2	6.2	54.2	64.7
	학생	253	0.9	3.3	50.2	37.3	8.3	4.2	45.6	62.2
	무직/기타	329	1.5	7.3	32.4	48.0	10.7	8.9	58.7	64.8
	무응답	17	0.0	6.8	51.5	28.5	13.2	6.8	41.6	62.0
학력별	중졸이하	718	0.6	5.0	36.2	43.5	14.8	5.6	58.2	66.7
	고졸	1,730	1.0	6.6	43.3	39.5	9.6	7.6	49.1	62.5
	대졸	2,233	1.3	7.2	45.0	39.5	7.0	8.5	46.5	60.9
	대학원졸 이상	267	0.3	8.1	34.1	45.6	11.8	8.5	57.4	65.1
	무응답	52	0.0	5.1	37.3	47.9	9.7	5.1	57.6	65.5
월소득별	200만원 미만	1,030	0.9	5.6	36.7	43.5	13.3	6.5	56.8	65.7
	200~300만원 미만	883	0.9	5.1	43.7	41.5	8.8	6.0	50.4	63.1
	300~400만원 미만	976	0.6	6.9	45.5	38.2	8.9	7.5	47.0	61.9
	400만원 이상	1,663	1.3	8.2	43.1	39.4	8.0	9.5	47.5	61.2
	모름/무응답	448	1.2	6.9	44.9	40.6	6.5	8.1	47.0	61.1
최근 이용 구급차 서비스별	119구급차	517	1.1	7.1	28.8	48.1	14.9	8.2	63.0	67.1
	민간 이송업체 구급차	49	6.5	8.0	47.4	32.2	5.9	14.5	38.1	55.8
	병원구급차	68	3.5	13.1	38.9	33.4	11.1	16.6	44.5	58.9
	비이용	4,366	0.9	6.6	44.1	39.8	8.6	7.5	48.4	62.2

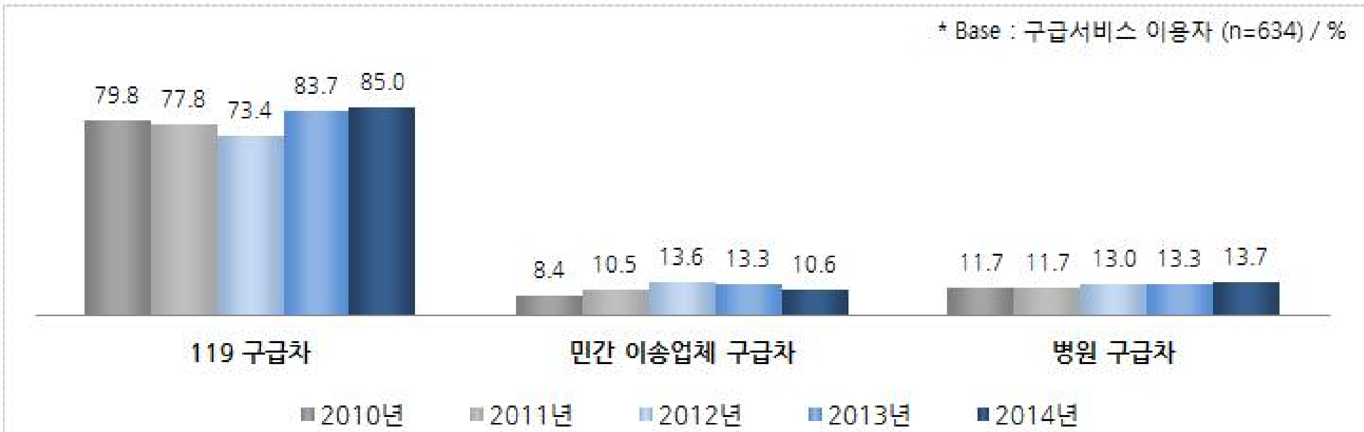
2 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험

✓ 최근 1년 이내 구급차 서비스를 이용한 경험자는 전체의 12.7%로 2013년(13.5%)대비 0.8%p 감소하였으며, 이용한 구급차 서비스별로는 119 구급차가 85.0%, 병원 구급차 13.7%, 민간 이송업체 구급차는 10.6%로 나타남

[1년 이내 구급차 서비스 이용 경험]



[최근 이용한 구급차 서비스]



Q 귀하께서는 최근 1년 이내에 응급환자 혹은 응급환자의 보호자 자격으로 119나 응급환자이송단 등의 민간응급환자이송업체, 병원 구급차 등 구급차 서비스를 이용한 적이 있습니까? 이용해 보신 서비스를 모두 말씀해 주십시오.(복수 이용자) 환자나 보호자 중 어떤 자격으로 이용해 보셨습니까?

응답자 특성별 분석 [최근 1년 이내 구급차 서비스 이용 경험]

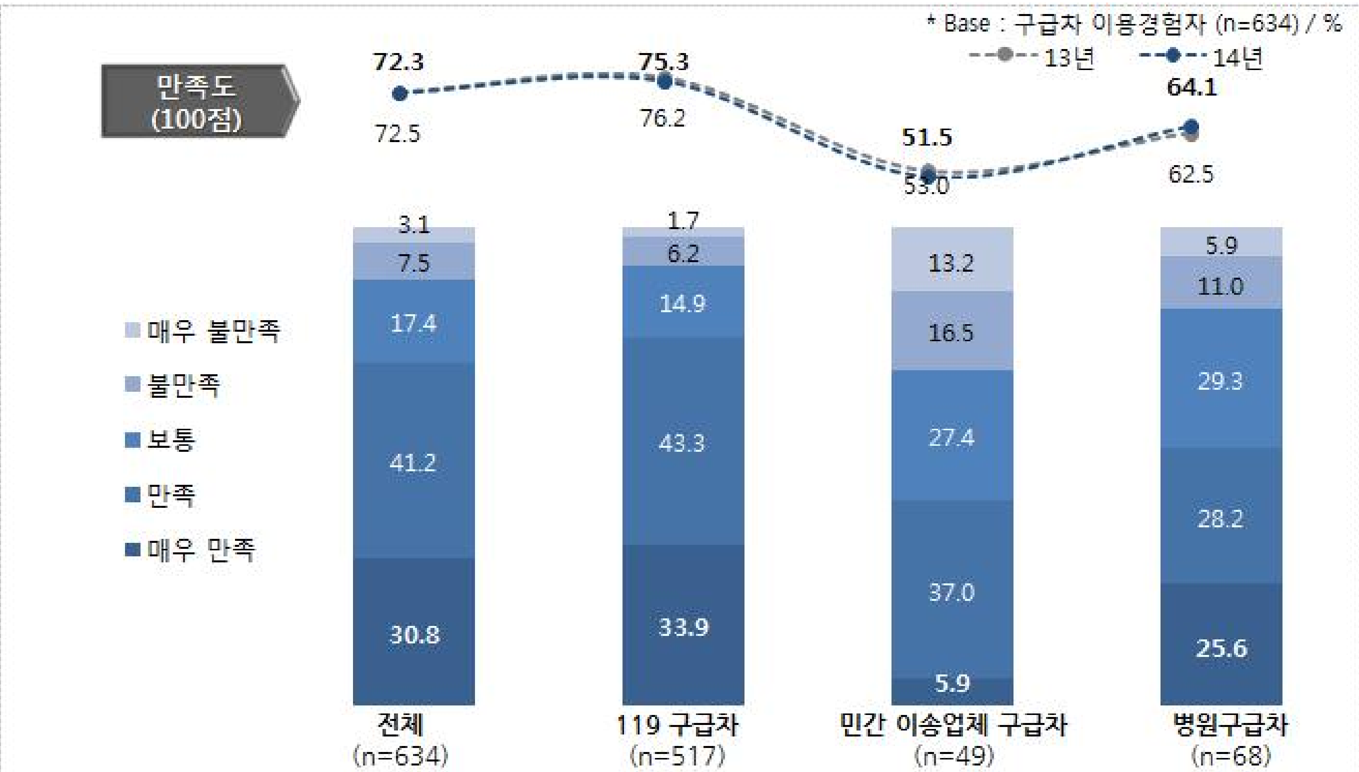
✓ 최근 1년 이내 구급차 서비스를 이용한 경험이 있다는 응답률은 연령별로는 50대 이상에서, 지역별로는 충남(19.2%), 제주(17.2%), 전남(15.4%), 거주규모별로는 읍면지역(14.5%)에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	서비스 이용 경험		최근 이용 구급차 서비스				구급차서비스별 이용자격						
			없다	있다	사례수 (명)	119 구급차	민간 이송업 구급차	병원 구급 차	사례수 (명)	119구급차 (n=517)		민간이송업 구급차 (n=49)		병원구급차 (n=68)	
										환자	보호자	환자	보호자	환자	보호자
전체		5,000	87.3	12.7	634	85.0	10.6	13.7	634	31.3	68.7	7.4	92.6	21.7	78.3
성별	남성	2,504	87.6	12.4	312	83.0	11.4	14.0	312	35.4	64.6	3.7	96.3	22.5	77.5
	여성	2,496	87.1	12.9	322	86.9	9.9	13.4	322	27.6	72.4	12.7	87.3	20.7	79.3
연령별	20대	842	90.5	9.5	80	72.7	13.5	19.1	80	41.5	58.5	19.3	80.7	35.0	65.0
	30대	999	89.0	11.0	110	81.7	14.3	11.2	110	25.4	74.6	0.0	100.0	33.6	66.4
	40대	1,132	87.3	12.7	144	85.5	15.1	13.5	144	16.9	83.1	5.8	94.2	0.0	100.0
	50대	1,038	85.0	15.0	156	91.5	8.3	13.2	156	29.8	70.2	16.6	83.4	0.0	100.0
	60대 이상	989	85.4	14.6	144	86.6	4.2	13.4	144	46.0	54.0	0.0	100.0	42.5	57.5
지역별	서울	1,023	86.3	13.7	140	82.9	11.4	10.7	140	41.0	59.0	6.2	93.8	22.4	77.6
	부산	356	91.1	8.9	32	89.1	7.9	14.2	32	32.7	67.3	0.0	100.0	0.0	100.0
	대구	246	87.8	12.2	30	96.2	0.0	6.9	30	26.4	73.6	0.0	0.0	0.0	100.0
	인천	283	88.4	11.6	33	83.9	0.0	16.1	33	34.4	65.6	0.0	0.0	39.9	60.1
	광주	139	88.8	11.2	16	83.9	11.2	32.8	16	40.6	59.4	0.0	0.0	0.0	100.0
	대전	146	89.2	10.8	16	88.3	11.7	11.9	16	37.4	62.6	0.0	100.0	0.0	100.0
	울산	113	90.7	9.3	10	56.4	0.0	53.1	10	27.1	72.9	0.0	0.0	0.0	100.0
	경기	1,180	86.6	13.4	158	89.8	12.4	12.7	158	27.2	72.8	14.4	85.6	43.1	56.9
	강원	151	85.8	14.2	21	79.4	13.4	11.5	21	42.1	57.9	0.0	100.0	35.0	65.0
	충북	151	87.3	12.7	19	77.4	31.5	4.6	19	19.1	80.9	0.0	100.0	0.0	0.0
	충남	209	80.8	19.2	40	81.2	9.3	16.0	40	18.1	81.9	0.0	100.0	22.9	77.1
	전북	179	89.1	10.9	20	84.3	15.9	8.6	20	29.9	70.1	0.0	100.0	0.0	100.0
	전남	182	84.6	15.4	28	90.2	12.6	15.7	28	22.5	77.5	0.0	100.0	50.0	50.0
	경북	265	91.9	8.1	22	87.9	4.3	16.4	22	44.8	55.2	0.0	100.0	25.7	74.3
	경남	321	87.4	12.6	40	70.7	13.6	20.0	40	25.7	74.3	18.5	81.5	0.0	100.0
	제주	56	82.8	17.2	10	100.0	0.0	0.0	10	20.8	79.2	0.0	0.0	0.0	0.0
거주 규모별	대도시	2,306	88.0	12.0	276	84.5	8.0	14.2	276	36.8	63.2	4.8	95.2	16.1	83.9
	중소도시	2,303	86.9	13.1	301	85.8	13.1	13.0	301	25.5	74.5	10.0	90.0	24.2	75.8
	읍면지역	391	85.5	14.5	57	82.4	10.3	15.0	57	35.5	64.5	0.0	100.0	42.1	57.9
직업별	농/임/어업/축산업	118	88.7	11.3	13	100.0	0.0	0.0	13	45.6	54.4	0.0	0.0	0.0	0.0
	자영업	1,092	85.0	15.0	164	85.0	8.6	14.3	164	31.2	68.8	0.0	100.0	18.4	81.6
	판매/기술/노무직	386	87.3	12.7	49	95.6	9.1	4.3	49	34.8	65.2	0.0	100.0	100.0	0.0
	전문/사무/관리직	1,879	88.7	11.3	212	84.8	14.0	13.6	212	23.1	76.9	4.8	95.2	21.2	78.8
	전업주부	926	86.7	13.3	124	89.4	8.6	11.4	124	27.9	72.1	34.3	65.7	24.6	75.4
	학생	253	89.3	10.7	27	58.6	11.9	29.5	27	49.4	50.6	24.7	75.3	25.1	74.9
	무직/기타	329	86.9	13.1	43	74.8	9.4	24.1	43	65.9	34.1	0.0	100.0	13.6	86.4
	무응답	17	87.7	12.3	2	44.3	55.7	0.0	2	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
학력별	중졸이하	718	86.1	13.9	100	90.8	4.7	10.1	100	40.5	59.5	50.0	50.0	17.1	82.9
	고졸	1,730	86.9	13.1	227	80.5	9.6	17.8	227	37.9	62.1	4.3	95.7	26.1	73.9
	대졸	2,233	88.2	11.8	264	85.6	13.4	11.6	264	21.9	78.1	7.1	92.9	22.0	78.0
	대학원졸 이상	267	86.6	13.4	36	89.4	15.1	15.7	36	27.1	72.9	0.0	100.0	0.0	100.0
	무응답	52	86.5	13.5	7	100.0	0.0	0.0	7	60.1	39.9	0.0	0.0	0.0	0.0
월소득 별	200만원 미만	1,030	86.5	13.5	139	90.9	6.4	9.7	139	48.7	51.3	0.0	100.0	17.9	82.1
	200~300만원 미만	883	87.8	12.2	108	87.6	12.5	10.9	108	21.8	78.2	17.2	82.8	27.6	72.4
	300~400만원 미만	976	86.9	13.1	127	78.3	10.9	18.5	127	37.2	62.8	0.0	100.0	25.5	74.5
	400만원 이상	1,663	86.9	13.1	217	86.4	10.5	14.8	217	20.4	79.6	5.2	94.8	15.0	85.0
	모름/무응답	448	90.5	9.5	43	71.1	19.5	14.0	43	34.7	65.3	12.6	87.4	28.9	71.1

3 이용 구급차 서비스 만족도

- ✓ 최근 이용한 구급차 서비스에 대해 '만족한다'는 응답은 72.0%로 매우 높게 나타났으며 2013년(72.4%) 대비 0.4%p 소폭 감소함. 만족도는 72.3점으로 2013년(72.5점)대비 비슷한 수준임
- ✓ 119 구급차는 타 서비스 대비 월등히 높은 만족률(77.1%)을 보였으며, 2013년(79.8%)대비 2.7%p 감소함. 민간 이송업 구급차(42.9%)와 병원 구급차(53.8%)는 2013년 대비 각 7.9%p와 2.2%p 증가함

[1년 이내 구급차 서비스 이용 경험]



	전체	119 구급차	민간 이송업체 구급차	병원구급차
'14년 만족율(%)	72.0	77.1	42.9	53.8
'13년 만족율(%)	72.4	79.8	35.0	51.6
Gap	-0.4	-2.7	+7.9	+2.2

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

응답자 특성별 분석 [이용 구급차 서비스 전반적 만족도]

☞ 가장 최근 이용한 구급서비스에 대한 만족률은 연령이 높을수록, 거주규모가 클수록, 월소득이 낮을수록 상대적으로 높게 나타남

☞ 지역별로는 부산(82.7%)에서 상대적으로 높은 만족률을 보이고 있음

단위[%]		사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)
								①+② 불만족	④+⑤ 만족	
전체		634	3.1	7.5	17.4	41.2	30.8	10.6	72.0	72.3
성별	남성	312	3.6	8.7	16.5	40.5	30.7	12.3	71.2	71.5
	여성	322	2.6	6.4	18.3	41.8	30.9	9.0	72.7	73.0
연령별	20대	80	4.3	10.9	28.3	34.8	21.8	15.1	56.6	64.7
	30대	110	2.1	8.0	18.8	36.2	35.0	10.0	71.2	73.5
	40대	144	4.5	7.7	19.7	39.1	28.9	12.2	68.0	70.1
	50대	156	3.6	6.5	16.6	41.9	31.4	10.1	73.4	72.8
	60대 이상	144	1.2	6.3	9.0	49.7	33.8	7.5	83.5	77.1
지역별	서울	140	3.5	5.0	19.6	37.4	34.6	8.5	71.9	73.6
	부산	32	0.0	9.8	7.5	48.2	34.5	9.8	82.7	76.9
	대구	30	0.0	16.0	11.3	37.8	34.9	16.0	72.8	72.9
	인천	33	6.3	17.7	5.5	46.5	24.1	23.9	70.6	66.1
	광주	16	5.7	11.8	23.2	34.5	24.7	17.6	59.2	65.2
	대전	16	0.0	0.0	14.9	43.6	41.5	0.0	85.1	81.7
	울산	10	0.0	0.0	24.9	17.4	57.7	0.0	75.1	83.2
	경기	158	0.6	8.2	17.6	45.6	28.0	8.8	73.6	73.0
	강원	21	0.0	9.9	43.6	35.5	11.0	9.9	46.5	61.9
	충북	19	10.6	19.9	18.8	27.3	23.3	30.5	50.6	58.2
	충남	40	2.1	5.1	23.5	39.6	29.6	7.2	69.3	72.4
	전북	20	0.0	4.6	9.7	68.0	17.7	4.6	85.7	74.7
	전남	28	7.3	3.2	10.0	39.9	39.6	10.5	79.5	75.3
	경북	22	19.0	3.1	7.3	34.3	36.2	22.1	70.6	66.4
	경남	40	4.4	4.4	25.9	39.9	25.5	8.7	65.4	69.5
	제주	10	0.0	0.0	0.0	41.6	58.4	0.0	100.0	89.6
거주 규모별	대도시	276	2.8	8.2	15.7	39.2	34.1	11.0	73.3	73.4
	중소도시	301	2.6	7.2	18.9	43.6	27.7	9.8	71.3	71.7
	읍면지역	57	7.0	6.0	17.9	37.9	31.3	13.0	69.2	70.1
직업별	농/임/어업/축산업	13	0.0	0.0	0.0	78.2	21.8	0.0	100.0	80.5
	자영업	164	4.0	6.6	17.2	41.3	30.9	10.6	72.2	72.2
	판매/기술/노무직	49	2.0	12.2	13.9	39.2	32.8	14.2	71.9	72.1
	전문/사무/관리직	212	2.9	6.0	20.6	37.9	32.6	8.9	70.5	72.8
	전업주부	124	2.3	7.7	15.6	44.7	29.8	10.0	74.5	73.0
	학생	27	4.4	13.1	18.3	40.0	24.2	17.5	64.2	66.6
	무직/기타	43	4.2	9.5	15.5	40.1	30.7	13.7	70.8	70.9
	무응답	2	0.0	55.7	44.3	0.0	0.0	55.7	0.0	36.1
학력별	중졸이하	100	3.7	4.9	12.5	47.6	31.3	8.6	78.9	74.5
	고졸	227	2.9	10.5	20.3	36.9	29.3	13.5	66.2	69.8
	대졸	264	3.1	5.0	18.3	43.6	30.1	8.1	73.6	73.1
	대학원졸 이상	36	0.0	13.6	7.5	33.9	45.1	13.6	79.0	77.6
	무응답	7	15.1	13.3	11.4	33.6	26.6	28.4	60.2	60.8
월소득별	200만원 미만	139	2.1	5.3	14.5	44.7	33.4	7.4	78.1	75.5
	200~300만원 미만	108	2.7	5.6	16.4	47.5	27.8	8.3	75.3	73.1
	300~400만원 미만	127	3.9	7.4	15.6	39.9	33.2	11.3	73.1	72.8
	400만원 이상	217	4.0	9.6	19.3	34.5	32.6	13.6	67.1	70.5
	모름/무응답	43	0.0	10.0	25.3	51.4	13.3	10.0	64.7	67.0

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

응답자 특성별 분석 [119 구급차 서비스 전반적 만족도]

단위[%]		사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합 ①+② 불만족	종합 ④+⑤ 만족	100점 평균 (점)
전체		517	1.7	6.2	14.9	43.3	33.9	8.0	77.1	75.3
성별	남성	247	2.2	6.9	13.7	44.1	33.2	9.0	77.3	74.8
	여성	270	1.4	5.6	16.0	42.5	34.5	7.0	77.0	75.8
연령별	20대	56	4.0	11.4	26.2	33.6	24.8	15.4	58.4	66.0
	30대	86	1.3	6.5	16.0	34.9	41.3	7.8	76.2	77.1
	40대	115	2.5	5.5	15.3	44.5	32.1	8.1	76.6	74.5
	50대	136	2.0	6.8	15.5	42.5	33.2	8.8	75.7	74.5
	60대 이상	123	0.0	3.7	8.0	53.2	35.1	3.7	88.3	79.9
지역별	서울	112	3.5	3.6	16.0	38.0	38.9	7.1	76.9	76.3
	부산	28	0.0	7.5	3.0	50.8	38.8	7.5	89.6	80.2
	대구	29	0.0	16.6	11.7	39.3	32.3	16.6	71.7	71.8
	인천	28	3.2	16.4	6.5	52.5	21.4	19.6	73.9	68.2
	광주	11	0.0	8.9	24.5	32.5	34.0	8.9	66.6	72.9
	대전	13	0.0	0.0	11.2	45.7	43.2	0.0	88.8	83.0
	울산	5	0.0	0.0	14.0	16.8	69.2	0.0	86.0	88.8
	경기	131	0.0	5.0	16.9	47.3	30.8	5.0	78.1	76.0
	강원	17	0.0	12.4	34.6	44.7	8.3	12.4	53.0	62.2
	충북	15	0.0	17.9	24.4	27.6	30.1	17.9	57.7	67.5
	충남	32	0.0	6.5	17.2	41.5	34.8	6.5	76.3	76.2
	전북	16	0.0	5.5	5.5	68.1	21.0	5.5	89.1	76.1
	전남	25	8.1	3.6	11.0	33.4	43.9	11.7	77.3	75.4
	경북	18	12.2	3.7	8.7	41.1	34.3	15.9	75.4	70.4
	경남	28	0.0	0.0	21.2	46.5	32.3	0.0	78.8	77.8
	제주	10	0.0	0.0	0.0	41.6	58.4	0.0	100.0	89.6
거주 규모별	대도시	226	2.1	7.3	12.8	41.3	36.6	9.4	77.8	75.7
	중소도시	245	1.3	5.7	16.0	46.0	31.0	7.0	77.0	74.9
	읍면지역	47	2.3	4.2	19.4	38.3	35.9	6.5	74.1	75.3
직업별	농/임/어업/축산업	13	0.0	0.0	0.0	78.2	21.8	0.0	100.0	80.5
	자영업	135	2.2	5.9	15.9	41.9	34.1	8.1	76.0	75.0
	판매/기술/노무직	43	2.2	8.8	12.5	42.1	34.4	11.0	76.5	74.4
	전문/사무/관리직	169	1.9	4.1	18.3	39.6	36.1	6.0	75.7	76.0
	전업주부	108	0.9	7.9	12.0	47.4	31.9	8.8	79.3	75.4
	학생	16	0.0	22.4	5.2	36.1	36.3	22.4	72.4	71.6
	무직/기타	31	3.0	4.4	14.7	46.5	31.5	7.4	78.0	74.8
	무응답	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
학력별	중졸이하	88	1.0	3.6	12.2	50.4	32.8	4.6	83.2	77.6
	고졸	177	1.1	9.6	18.0	38.5	32.8	10.7	71.3	73.1
	대졸	216	2.4	3.8	15.2	44.8	33.8	6.2	78.6	76.0
	대학원졸 이상	29	0.0	10.2	3.0	41.5	45.2	10.2	86.7	80.4
	무응답	7	15.1	13.3	11.4	33.6	26.6	28.4	60.2	60.8
월소득별	200만원 미만	123	0.0	5.0	14.1	46.7	34.3	5.0	80.9	77.6
	200~300만원 미만	88	1.1	4.0	13.9	49.9	31.0	5.1	80.9	76.4
	300~400만원 미만	95	2.1	5.8	11.1	42.0	39.1	7.9	81.0	77.5
	400만원 이상	180	3.4	7.7	18.4	35.8	34.7	11.1	70.6	72.7
	모름/무응답	30	0.0	10.2	12.7	58.4	18.7	10.2	77.1	71.4

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

응답자 특성별 분석 [민간 이송업체 구급차 서비스 전반적 만족도]

단위[%]		사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합 ①+② 불만족	종합 ④+⑤ 만족	100점 평균 (점)
전체		49	13.2	16.5	27.4	37.0	5.9	29.7	42.9	51.5
성별	남성	29	13.2	21.7	25.3	32.6	7.2	34.9	39.8	49.7
	여성	20	13.2	9.1	30.4	43.2	4.1	22.3	47.3	54.0
연령별	20대	10	0.0	11.1	26.4	53.9	8.6	11.1	62.5	65.0
	30대	13	8.8	17.5	31.5	33.5	8.7	26.3	42.2	54.0
	40대	15	18.3	32.2	36.8	6.3	6.4	50.5	12.7	37.6
	50대	6	15.6	0.0	0.0	84.4	0.0	15.6	84.4	63.3
	60대 이상	6	29.3	0.0	22.8	47.9	0.0	29.3	47.9	47.4
지역별	서울	13	7.2	14.5	16.8	61.5	0.0	21.8	61.5	58.1
	부산	2	0.0	59.1	40.9	0.0	0.0	59.1	0.0	35.2
	대전	2	0.0	0.0	48.8	51.2	0.0	0.0	51.2	62.8
	경기	14	0.0	29.2	21.6	35.1	14.1	29.2	49.2	58.5
	강원	2	0.0	0.0	51.4	0.0	48.6	0.0	48.6	74.3
	충북	4	47.0	26.5	0.0	26.5	0.0	73.5	26.5	26.5
	충남	4	22.3	0.0	77.7	0.0	0.0	22.3	0.0	38.8
	전북	2	0.0	0.0	44.4	55.6	0.0	0.0	55.6	63.9
	전남	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	75.0
	경북	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	경남	5	38.1	0.0	39.6	22.3	0.0	38.1	22.3	36.5
거주 규모별	대도시	16	5.7	17.5	22.8	54.0	0.0	23.2	54.0	56.3
	중소도시	29	9.2	18.2	33.9	28.5	10.2	27.5	38.6	53.0
	읍면지역	4	71.6	0.0	0.0	28.4	0.0	71.6	28.4	21.3
직업별	자영업	11	30.8	10.1	24.5	34.6	0.0	40.9	34.6	40.7
	판매/기술/노무직	4	0.0	22.5	30.8	21.1	25.7	22.5	46.7	62.5
	전문/사무/관리직	22	13.4	17.3	33.3	28.1	7.9	30.7	36.0	49.9
	전업주부	5	0.0	17.8	35.4	46.8	0.0	17.8	46.8	57.3
	학생	3	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	75.0
	무직/기타	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	75.0
	무응답	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	25.0
학력별	중졸이하	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	75.0
	고졸	18	19.2	11.7	18.0	46.6	4.5	30.9	51.1	51.4
	대졸	27	11.0	15.1	37.6	28.6	7.7	26.1	36.3	51.7
	대학원졸 이상	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	25.0
월소득별	200만원 미만	5	21.7	0.0	34.6	43.7	0.0	21.7	43.7	50.0
	200~300만원 미만	12	8.0	9.2	28.0	39.6	15.2	17.2	54.8	61.2
	300~400만원 미만	9	18.7	0.0	40.0	41.3	0.0	18.7	41.3	51.0
	400만원 이상	17	16.0	35.6	16.3	25.2	6.9	51.7	32.1	42.8
	모름/무응답	6	0.0	18.3	30.7	51.1	0.0	18.3	51.1	58.2

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

응답자 특성별 분석 [병원 구급차 서비스 전반적 만족도]

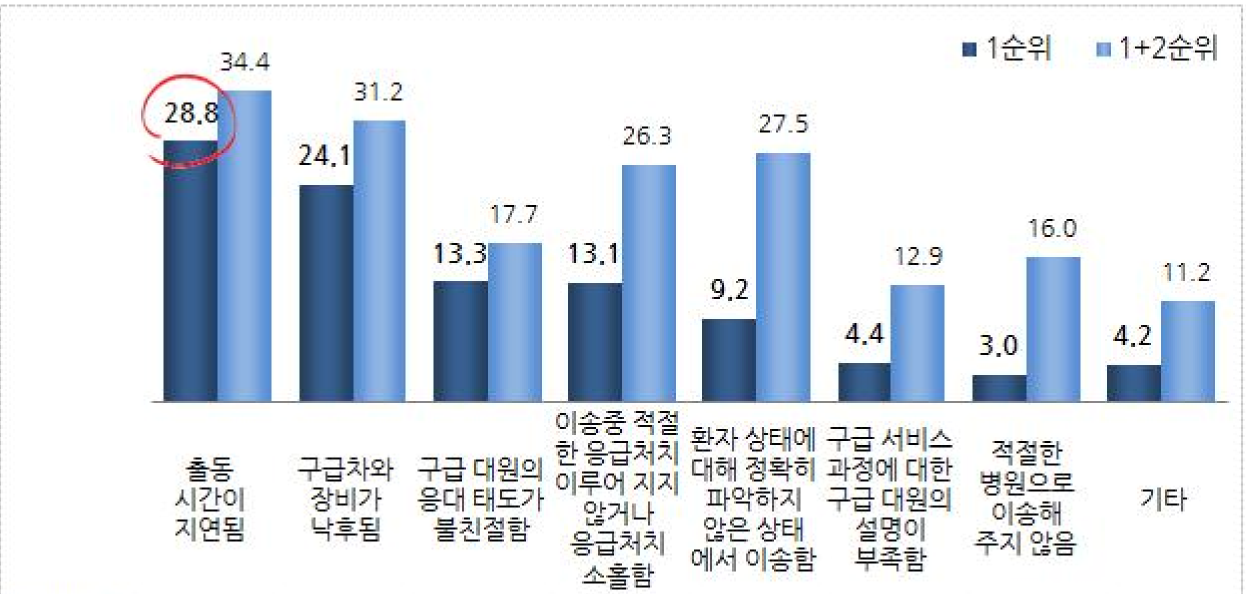
단위[%]		사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합 ①+② 불만족	종합 ④+⑤ 만족	100점 평균 (점)
전체		68	5.9	11.0	29.3	28.2	25.6	16.9	53.8	64.1
성별	남성	36	5.8	10.9	28.3	22.3	32.6	16.8	54.9	66.2
	여성	32	6.0	11.1	30.4	34.8	17.7	17.0	52.6	61.8
연령별	20대	14	8.4	8.4	37.8	26.8	18.6	16.8	45.4	59.7
	30대	10	0.0	8.0	25.3	49.9	16.8	8.0	66.7	68.8
	40대	14	6.2	0.0	37.5	29.9	26.3	6.2	56.2	67.5
	50대	14	13.5	6.7	33.7	19.5	26.6	20.2	46.1	59.8
	60대 이상	15	0.0	30.4	11.8	21.1	36.7	30.4	57.8	66.0
지역별	서울	15	0.0	7.9	48.4	11.4	32.3	7.9	43.7	67.0
	부산	2	0.0	0.0	47.8	52.2	0.0	0.0	52.2	63.0
	대구	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0
	인천	5	22.3	24.4	0.0	15.6	37.7	46.7	53.3	55.5
	광주	4	21.0	19.7	19.7	39.7	0.0	40.6	39.7	44.5
	대전	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0
	울산	6	0.0	0.0	34.6	18.0	47.5	0.0	65.4	78.2
	경기	13	7.1	17.8	20.2	40.8	14.1	24.9	54.9	59.2
	강원	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	충남	5	0.0	0.0	22.9	59.1	18.0	0.0	77.1	73.8
	전북	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	75.0
	전남	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	75.0
	경북	3	37.2	0.0	0.0	0.0	62.8	37.2	62.8	62.8
	경남	8	0.0	21.8	33.9	27.4	16.9	21.8	44.3	59.8
거주 규모별	대도시	34	6.1	9.7	32.0	18.1	34.1	15.9	52.2	66.1
	중소도시	28	6.9	9.8	28.4	37.9	17.1	16.6	54.9	62.1
	읍면지역	6	0.0	24.0	18.1	41.4	16.5	24.0	57.9	62.6
직업별	자영업	17	0.0	10.4	22.3	41.2	26.1	10.4	67.2	70.7
	판매/기술/노무직	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	25.0
	전문/사무/관리직	20	0.0	8.7	25.8	34.9	30.5	8.7	65.5	71.8
	전업주부	11	18.0	0.0	42.7	16.0	23.3	18.0	39.3	56.6
	학생	8	14.8	0.0	51.6	23.7	9.9	14.8	33.7	53.5
	무직/기타	10	8.6	26.0	20.0	13.2	32.3	34.6	45.4	58.6
학력별	중졸이하	10	27.7	17.4	17.1	13.5	24.4	45.1	37.8	47.4
	고졸	32	3.7	15.1	34.5	22.4	24.2	18.8	46.6	62.1
	대졸	21	0.0	4.0	25.3	50.8	19.9	4.0	70.7	71.6
	대학원졸 이상	5	0.0	0.0	37.8	0.0	62.2	0.0	62.2	81.1
월소득별	200만원 미만	10	17.7	11.4	8.9	21.3	40.6	29.1	61.9	63.9
	200~300만원 미만	8	11.9	17.4	26.9	32.2	11.6	29.3	43.8	53.5
	300~400만원 미만	23	5.2	17.1	24.5	30.7	22.4	22.3	53.1	62.0
	400만원 이상	20	0.0	4.6	30.1	30.8	34.5	4.6	65.3	73.8
	모름/무응답	6	0.0	0.0	83.3	16.7	0.0	0.0	16.7	54.2

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

4 이용 구급차 서비스에 대한 불만족 이유

- ✓ 구급차 서비스 이용 시 가장 큰 불만사항(1순위)은 ‘출동시간이 지연됨’(28.8%), ‘구급차와 장비가 낙후됨’(24.1%), ‘구급 대원의 응대 태도가 불친절함’(13.3%) 등의 순으로 나타남
- ✓ 구급차 서비스 이용 시 불만사항(1+2순위)에 대한 응답으로는 ‘출동시간이 지연됨’(34.4%), ‘구급차와 장비가 낙후됨’(31.2%) 등의 순으로 나타남
- ✓ 구급서비스별로 119 구급차는 ‘출동시간의 지연’, 민간 이송업 구급차는 ‘구급차장비 낙후’, 병원 구급차는 ‘구급차장비 낙후’를 가장 큰 불만사항으로 응답함

[이용 구급차 서비스에 대한 불만족 이유]



	출동 시간이 지연됨	구급차와 장비가 낙후됨	구급 대원의 응대 태도가 불친절함	이송중 적절한 응급처치 이루어 지지 않거나 응급처치 소홀함	환자 상태에 대해 정확히 파악하지 않은 상태에서 이송함	구급 서비스 과정에 대한 구급 대원의 설명이 부족함	적절한 병원으로 이송해 주지 않음	기타
119구급차 (n=41)	41.6	15.9	13.7	9.2	9.6	2.9	4.8	2.3
민간이송업체 구급차 (n=15)	15.2	31.7	14.3	19.6	6.4	0.0	0.0	12.8
병원구급차 (n=11)	0.0	44.0	10.4	18.8	11.4	15.5	0.0	0.0

△ 가장 최근 이용 구급서비스별 (1순위 기준) * Base : 구급서비스 불만족 이용자 (n=67) / %

* 1+2순위 종합은 case 기준으로 계산되어 실제 case 67명이 분모로 들어가 계산됨

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

응답자 특성별 분석 [이용 구급차 서비스 불만족 이유: 1순위]

단위[%]		사례수 (명)	출동 시간이 지연됨	구급차와 장비가 낙후됨	구급 대원의 응대 태도가 불친절함	이송 중 적절한 응급 처치가 되지 않거나 응급 처치가 소홀함	환자 상태에 대해 정확히 파악하지 않은 상태에서 이송함	구급 서비스 과정에 대한 구급 대원의 설명이 부족함	적절한 병원으로 이송해 주지 않음	기타
전체		67	28.8	24.1	13.3	13.1	9.2	4.4	3.0	4.2
성별	남성	38	28.4	17.0	16.5	18.3	11.4	3.1	2.8	2.5
	여성	29	29.4	33.4	9.0	6.2	6.4	6.1	3.2	6.5
연령별	20대	12	28.2	5.5	19.6	26.8	10.1	9.8	0.0	0.0
	30대	11	56.4	7.6	18.1	17.9	0.0	0.0	0.0	0.0
	40대	18	20.2	31.8	10.7	4.7	10.6	0.0	6.0	15.9
	50대	16	29.9	17.9	17.1	17.6	11.6	0.0	5.9	0.0
	60대 이상	11	14.0	57.8	0.0	0.0	11.9	16.3	0.0	0.0
지역별	서울	12	39.3	11.5	15.8	9.9	0.0	0.0	7.7	15.7
	부산	3	0.0	32.2	38.4	0.0	29.4	0.0	0.0	0.0
	대구	5	24.0	37.2	19.4	0.0	19.5	0.0	0.0	0.0
	인천	8	10.5	0.0	47.9	0.0	28.0	0.0	13.5	0.0
	광주	3	36.7	63.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	경기	14	35.5	42.9	0.0	14.9	6.7	0.0	0.0	0.0
	강원	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	55.8	0.0	44.2
	충북	6	51.2	0.0	19.7	29.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	충남	3	0.0	34.5	0.0	65.5	0.0	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	3	66.1	0.0	0.0	33.9	0.0	0.0	0.0	0.0
	경북	5	20.3	33.7	0.0	20.3	25.7	0.0	0.0	0.0
	경남	4	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
거주 규모별	대도시	30	25.2	19.3	25.6	3.9	13.3	0.0	6.5	6.2
	중소도시	30	29.2	24.2	3.9	22.2	7.3	10.0	0.0	3.2
	읍면지역	7	42.3	43.2	0.0	14.5	0.0	0.0	0.0	0.0
직업별	자영업	17	25.2	20.5	10.5	22.3	5.3	10.2	6.1	0.0
	판매/기술/노무직	7	43.7	14.4	11.9	16.9	13.1	0.0	0.0	0.0
	전문/사무/관리직	19	25.2	23.2	9.9	10.5	16.3	0.0	0.0	14.9
	전업주부	12	41.5	29.3	7.2	14.5	0.0	0.0	7.5	0.0
	학생	5	24.9	0.0	50.1	0.0	0.0	24.9	0.0	0.0
	무직/기타	6	15.8	62.2	0.0	0.0	22.0	0.0	0.0	0.0
	무응답	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
학력별	중졸이하	9	10.5	37.3	20.5	11.2	0.0	20.5	0.0	0.0
	고졸	31	26.6	28.2	11.5	19.0	7.2	3.9	3.5	0.0
	대졸	21	38.5	16.1	12.7	9.5	14.4	0.0	4.3	4.4
	대학원졸 이상	5	22.9	19.1	0.0	0.0	19.3	0.0	0.0	38.7
	무응답	2	53.1	0.0	46.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
월소득별	200만원 미만	10	29.1	47.9	0.0	11.4	0.0	11.5	0.0	0.0
	200~300만원 미만	9	43.4	33.8	0.0	22.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	300~400만원 미만	14	20.1	18.1	20.9	5.7	15.5	12.3	7.4	0.0
	400만원 이상	29	25.3	19.2	16.2	16.2	10.4	0.0	3.1	9.5
	모름/무응답	4	51.4	0.0	27.2	0.0	21.5	0.0	0.0	0.0
최근이용 구급차 서비스별	119구급차	41	41.6	15.9	13.7	9.2	9.6	2.9	4.8	2.3
	민간 이송업체 구급차	15	15.2	31.7	14.3	19.6	6.4	0.0	0.0	12.8
	병원구급차	11	0.0	44.0	10.4	18.8	11.4	15.5	0.0	0.0

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

응답자 특성별 분석 [이용 구급차 서비스 불만족 이유: 1+2순위 종합]

단위[%]		사례수(명)	출동 시간이 지연됨	구급차와 장비가 낙후됨	환자 상태에 대해 정확히 파악하지 않은 상태에서 이송함	이송 중 적절한 응급 처치가 되지 않거나 응급 처치가 소홀함	구급 대원의 응대 태도가 불친절함	적절한 병원으로 이송해 주지 않음	구급 서비스 과정에 대한 구급 대원의 설명이 부족함	기타
전체		67	34.4	31.2	27.5	26.3	17.7	16.0	12.9	11.2
성별	남성	38	33.2	20.1	30.4	32.6	22.0	21.0	13.9	5.5
	여성	29	35.8	46.1	23.7	18.1	12.1	9.3	11.7	18.7
연령별	20대	12	28.2	5.5	47.8	35.7	19.6	10.1	24.1	9.8
	30대	11	56.4	18.1	7.6	43.6	28.6	10.4	10.1	7.5
	40대	18	25.5	37.1	26.3	14.9	16.0	11.4	11.2	15.9
	50대	16	47.7	24.0	17.2	29.2	22.8	23.5	6.0	6.0
	60대 이상	11	14.0	74.1	41.9	13.0	0.0	24.6	16.3	16.3
지역별	서울	12	39.3	11.5	30.5	9.9	15.8	27.2	9.3	15.7
	부산	3	0.0	32.2	100.0	29.4	38.4	0.0	0.0	0.0
	대구	5	43.4	37.2	19.5	37.3	19.4	0.0	0.0	0.0
	인천	8	10.5	0.0	38.5	11.6	47.9	41.2	0.0	0.0
	광주	3	36.7	63.3	0.0	30.6	0.0	36.7	0.0	0.0
	경기	14	55.6	49.7	19.2	47.0	0.0	8.2	13.4	6.8
	강원	2	0.0	0.0	55.8	0.0	0.0	0.0	55.8	44.2
	충북	6	51.2	19.7	15.1	29.2	39.3	0.0	0.0	34.2
	충남	3	0.0	34.5	28.8	65.5	0.0	0.0	36.7	0.0
	전북	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	전남	3	66.1	0.0	33.9	33.9	30.5	0.0	35.7	0.0
	경북	5	20.3	54.0	25.7	20.3	19.7	25.7	14.0	0.0
	경남	4	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0
거주 규모별	대도시	30	28.2	19.3	35.2	18.5	25.6	24.6	3.7	6.2
	중소도시	30	38.7	40.5	26.4	32.6	7.1	11.0	18.5	13.1
	읍면지역	7	42.3	43.2	0.0	33.6	28.0	0.0	28.8	24.0
직업별	자영업	17	30.6	30.6	21.0	39.1	10.5	18.5	16.6	10.2
	판매/기술/노무직	7	43.7	14.4	44.4	30.0	11.9	0.0	13.2	0.0
	전문/사무/관리직	19	30.1	28.1	20.7	25.5	21.0	11.4	19.7	14.9
	전업주부	12	56.7	37.2	26.4	21.4	14.5	22.0	0.0	14.4
	학생	5	24.9	0.0	50.1	0.0	50.1	0.0	24.9	24.9
	무직/기타	6	15.8	62.2	37.8	23.9	0.0	45.2	0.0	0.0
	무응답	1	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
학력별	중졸이하	9	21.4	69.0	0.0	11.2	31.0	26.2	20.5	0.0
	고졸	31	29.6	32.0	33.8	35.9	14.6	13.9	10.4	15.4
	대졸	21	42.9	16.1	34.0	27.1	18.1	19.8	7.4	4.4
	대학원졸 이상	5	42.0	38.4	19.3	0.0	0.0	0.0	22.9	38.7
	무응답	2	53.1	0.0	0.0	0.0	46.9	0.0	53.1	0.0
월소득별	200만원 미만	10	38.3	47.9	39.7	11.4	20.0	13.3	11.5	9.2
	200~300만원 미만	9	43.4	44.7	0.0	50.7	10.5	10.1	29.8	0.0
	300~400만원 미만	14	20.1	30.3	21.3	18.0	20.9	29.5	19.6	18.0
	400만원 이상	29	34.8	22.4	30.2	28.9	16.2	14.3	7.0	13.5
	모름/무응답	4	51.4	27.2	57.1	21.5	27.2	0.0	0.0	0.0
최근이용구급차 서비스별	119구급차	41	46.1	15.9	30.0	22.8	15.9	17.8	14.5	9.4
	민간 이송업체 구급차	15	21.6	46.0	25.0	26.9	28.6	14.2	0.0	24.9
	병원구급차	11	8.3	67.9	21.7	38.5	10.4	11.4	23.7	0.0

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

5 재이용 의향

- ✓ 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용자 중, 92.3%가 '다시 이용하겠다'고 응답하였으며 2013년(87.6%) 대비 4.7%p 증가함
- ✓ 구급차 서비스 유형별 재이용 여부는 2013년 대비 전반적으로 상승한 가운데, 119 구급차가 96.3%로 가장 높았고, 병원 구급차는 81.2%, 민간 이송업체 구급차는 64.8%로 상대적으로 낮게 나타남

[최근 이용 구급차 서비스에 대한 재이용 의향]

Q 귀하께서는 최근 이용하신 구급차 서비스를 다시 이용하시겠습니까?

응답자 특성별 분석 [최근 이용 구급차 서비스 재이용 의향]

☞ 최근 이용한 구급차 서비스를 '다시 이용하겠다'는 응답은 연령이 높을수록, 거주규모가 작을수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수(명)	다시 이용 하겠다	다시 이용하지 않겠다	모르겠다
전체		634	92.3	6.6	1.2
성별	남성	312	91.3	7.5	1.1
	여성	322	93.2	5.7	1.2
연령별	20대	80	89.3	9.2	1.5
	30대	110	93.3	5.9	0.8
	40대	144	89.2	9.4	1.3
	50대	156	94.1	4.7	1.2
	60대 이상	144	94.2	4.8	1.0
지역별	서울	140	91.6	7.4	1.0
	부산	32	92.0	8.0	0.0
	대구	30	94.1	5.9	0.0
	인천	33	92.4	7.6	0.0
	광주	16	76.4	15.9	7.6
	대전	16	94.3	5.7	0.0
	울산	10	66.0	25.2	8.8
	경기	158	93.0	5.2	1.8
	강원	21	95.8	4.2	0.0
	충북	19	89.4	10.6	0.0
	충남	40	95.4	2.1	2.5
	전북	20	100.0	0.0	0.0
	전남	28	93.2	6.8	0.0
	경북	22	82.4	17.6	0.0
	경남	40	97.9	2.1	0.0
	제주	10	100.0	0.0	0.0
거주 규모별	대도시	276	90.4	8.4	1.3
	중소도시	301	93.6	5.5	0.9
	읍면지역	57	94.6	3.6	1.8
직업별	농/임/어업/축산업	13	100.0	0.0	0.0
	자영업	164	92.2	6.5	1.3
	판매/기술/노무직	49	90.9	6.3	2.8
	전문/사무/관리직	212	90.6	8.5	0.9
	전업주부	124	93.0	5.5	1.6
	학생	27	100.0	0.0	0.0
	무직/기타	43	92.7	7.3	0.0
	무응답	2	100.0	0.0	0.0
학력별	중졸이하	100	90.0	9.0	0.9
	고졸	227	92.9	4.7	2.4
	대졸	264	92.8	6.8	0.3
	대학원졸 이상	36	91.5	8.5	0.0
	무응답	7	86.7	13.3	0.0
월소득별	200만원 미만	139	90.1	8.6	1.4
	200~300만원 미만	108	90.6	7.2	2.2
	300~400만원 미만	127	98.1	1.9	0.0
	400만원 이상	217	91.2	7.8	1.0
	모름/무응답	43	91.7	6.1	2.2
최근이용 구급서비스	119구급차	517	96.3	3.1	0.6
	민간 이송업체 구급차	49	64.8	28.6	6.6
	병원구급차	68	81.2	17.5	1.4

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

6 지인에게 추천 의향

- ✓ 최근 1년 이내 구급차 서비스 이용자 중, 50.8%는 최근 이용한 구급차를 지인에게 추천할 의향이 있다고 응답함. 구급차 서비스에 대한 고객 순추천지수(NPS)는 30.2%이며, 2013년(30.9%) 대비 0.7%p 소폭 감소함
- ✓ 구급차 서비스 유형별 고객 순추천지수(NPS)는 119 구급차(44.2%)가 가장 높고, 민간 이송업체 구급차(−43.6%)가 가장 낮게 나타남

[최근 이용 구급차 서비스에 대한 지인에게 추천 의향]

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

응답자 특성별 분석 [구급차 서비스 지인에게 추천의향]

☞ 최근 이용한 구급차 서비스를 지인에게 추천할 의향은 연령이 높을수록, 거주규모가 작을수록, 소득이 낮을수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	비추천 의향자 (0~6점)	보통 (7~8점)	추천 의향자 (9~10점)	NPS
전체		634	20.6	28.6	50.8	30.2
성별	남성	312	20.4	28.7	50.9	30.5
	여성	322	20.7	28.5	50.8	30.1
연령별	20대	80	32.1	42.4	25.5	-6.6
	30대	110	24.5	28.3	47.3	22.8
	40대	144	22.9	27.1	50.0	27.1
	50대	156	15.2	22.5	62.2	47.0
	60대 이상	144	14.7	29.3	56.0	41.3
지역별	서울	140	20.7	30.0	49.3	28.6
	부산	32	17.2	37.6	45.2	28.0
	대구	30	27.2	20.6	52.1	24.9
	인천	33	21.4	32.6	45.9	24.5
	광주	16	26.7	41.9	31.4	4.7
	대전	16	11.7	17.3	71.0	59.3
	울산	10	23.9	26.6	49.5	25.6
	경기	158	21.2	25.8	53.0	31.8
	강원	21	17.6	44.4	38.0	20.4
	충북	19	22.1	21.1	56.8	34.7
	충남	40	25.7	26.9	47.4	21.7
	전북	20	21.7	23.9	54.5	32.8
	전남	28	9.3	27.7	63.0	53.7
	경북	22	31.2	34.0	34.8	3.6
	경남	40	17.2	26.6	56.2	39.0
	제주	10	0.0	31.2	68.8	68.8
거주 규모별	대도시	276	21.0	30.0	49.0	28.0
	중소도시	301	19.9	30.0	50.1	30.2
	읍면지역	57	22.1	14.4	63.4	41.3
직업별	농/임/어업/축산업	13	10.7	18.6	70.7	60.0
	자영업	164	20.1	23.2	56.6	36.5
	판매/기술/노무직	49	19.0	30.9	50.1	31.1
	전문/사무/관리직	212	22.9	29.8	47.3	24.4
	전업주부	124	17.1	31.4	51.5	34.4
	학생	27	25.8	41.1	33.1	7.3
	무직/기타	43	20.6	29.1	50.3	29.7
	무응답	2	55.7	0.0	44.3	-11.4
학력별	중졸이하	100	16.6	25.5	57.9	41.3
	고졸	227	22.7	29.2	48.1	25.4
	대졸	264	21.0	30.8	48.2	27.2
	대학원졸 이상	36	15.9	18.0	66.1	50.2
	무응답	7	13.3	26.5	60.2	46.9
월소득별	200만원 미만	139	16.7	26.3	57.0	40.3
	200~300만원 미만	108	21.6	27.2	51.3	29.7
	300~400만원 미만	127	19.4	32.9	47.7	28.3
	400만원 이상	217	22.3	27.4	50.3	28.0
	모름/무응답	43	25.3	33.2	41.5	16.2
최근이용 구급서비스	119구급차	517	13.3	29.2	57.5	44.2
	민간 이송업체 구급차	49	61.9	19.8	18.3	-43.6
	병원구급차	68	46.5	30.4	23.0	-23.5

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

1 응급실 신뢰도

- ✓ 응급실 서비스에 대해 '신뢰한다'는 응답은 29.7%로 나타났으며, 2013년(34.2%) 대비 4.5%p가 감소함
- ✓ 응급의료기관 유형별 응급실서비스에 대한 신뢰율은 지역응급의료기관(34.0%)이 가장 높고, 지역응급의료센터(31.8%), 권역응급의료센터(29.6%)의 순으로 나타남

[응급실 신뢰도]

* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

Q 귀하께서는 우리나라의 응급실에 대해 어느 정도 신뢰를 하십니까?

1 응급실 신뢰도

✓ 의료기관 유형별 응급실 서비스에 대해 ‘신뢰한다’는 응답은 병원이 36.8%로 가장 높으며, 상급종합병원(32.6%), 종합병원(30.9%)의 순으로 나타남

✓ 2013년 대비 응급실서비스 신뢰율은 병원은 4.7%p, 종합병원은 0.3%p 증가한 반면 상급종합병원은 4.9%p 감소함

✓

[응급실 신뢰도]

* 의료기관 유형 중 기타/모름/무응답은 제시하지 않음

Q 귀하께서는 우리나라의 응급실에 대해 어느 정도 신뢰를 하십니까?

응답자 특성별 분석 [응급실 신뢰도]

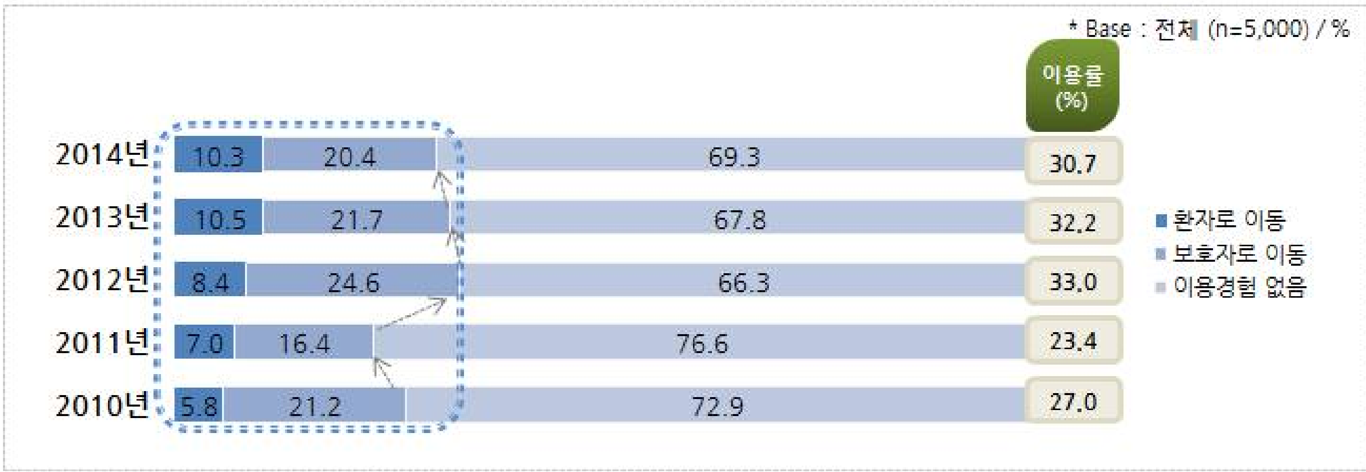
☞ 우리나라의 응급실 서비스에 대해 신뢰한다는 응답은 성별로는 남성(31.1%), 연령별로는 60대이상(42.9%), 지역별로는 경북(35.3%), 광주(35.2%), 학력별로는 중졸이하(40.4%), 월소득 200만원 이하(38.1%)에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	① 매우 신뢰하지 않는다	② 신뢰하지 않는다	③ 보통이다	④ 신뢰한다	⑤ 매우 신뢰한다	종합		100점 평균 (점)
								①+② 신뢰안함	④+⑤ 신뢰함	
전체		5,000	2.7	16.8	50.8	26.1	3.6	19.5	29.7	52.8
성별	남성	2,504	3.0	16.6	49.4	27.5	3.6	19.6	31.1	53.0
	여성	2,496	2.4	17.1	52.2	24.8	3.6	19.5	28.3	52.5
연령별	20대	842	1.7	13.1	54.1	27.5	3.6	14.8	31.1	54.5
	30대	999	2.7	18.5	55.6	21.1	2.1	21.3	23.2	50.3
	40대	1,132	3.1	20.2	52.2	22.6	1.9	23.3	24.5	50.0
	50대	1,038	3.4	18.5	50.2	24.9	3.0	21.9	27.9	51.4
	60대 이상	989	2.3	12.6	42.2	35.4	7.5	14.9	42.9	58.3
지역별	서울	1,023	2.4	15.2	50.3	28.6	3.5	17.6	32.1	53.9
	부산	356	1.9	15.3	52.2	27.2	3.4	17.2	30.7	53.8
	대구	246	3.8	23.4	51.1	18.0	3.8	27.2	21.7	48.6
	인천	283	2.9	21.5	49.4	23.2	2.9	24.5	26.1	50.4
	광주	139	2.0	15.8	47.0	29.6	5.6	17.8	35.2	55.2
	대전	146	2.9	18.9	48.7	29.0	0.5	21.9	29.5	51.3
	울산	113	2.4	16.9	51.9	27.2	1.6	19.3	28.8	52.2
	경기	1,180	2.3	15.7	54.2	24.4	3.4	18.0	27.8	52.7
	강원	151	2.4	14.3	49.3	25.4	8.6	16.7	34.0	55.9
	충북	151	2.5	20.2	47.3	26.5	3.6	22.7	30.0	52.1
	충남	209	2.8	14.9	51.6	26.4	4.3	17.7	30.6	53.6
	전북	179	3.2	19.1	49.3	24.3	4.2	22.3	28.4	51.8
	전남	182	2.7	17.3	47.3	30.1	2.6	20.0	32.7	53.2
	경북	265	5.2	16.3	43.3	29.3	6.0	21.4	35.3	53.7
	경남	321	2.3	16.6	54.3	25.1	1.7	18.9	26.8	51.8
	제주	56	5.9	25.5	38.7	28.2	1.8	31.3	29.9	48.6
거주 규모별	대도시	2,306	2.6	17.2	50.3	26.6	3.3	19.8	29.9	52.7
	중소도시	2,303	2.4	16.6	51.4	25.9	3.7	19.0	29.6	53.0
	읍면지역	391	4.9	16.1	50.1	24.6	4.3	21.0	28.9	51.8
직업별	농/임/어업/축산업	118	5.0	13.9	39.0	29.3	12.7	18.9	42.0	57.7
	자영업	1,092	3.5	21.1	49.5	23.5	2.5	24.5	26.0	50.1
	판매/기술/노무직	386	3.4	19.3	52.7	20.9	3.7	22.7	24.6	50.6
	전문/사무/관리직	1,879	2.5	16.4	54.3	24.3	2.6	18.9	26.8	52.0
	전업주부	926	2.4	16.1	46.6	30.0	4.9	18.5	34.9	54.7
	학생	253	1.4	12.2	47.7	33.2	5.6	13.5	38.7	57.4
	무직/기타	329	1.7	9.8	50.1	34.1	4.3	11.5	38.4	57.4
	무응답	17	0.0	0.0	77.3	22.7	0.0	0.0	22.7	55.7
학력별	중졸이하	718	2.6	14.1	42.8	33.1	7.3	16.7	40.4	57.1
	고졸	1,730	2.9	16.5	50.9	26.1	3.6	19.4	29.7	52.8
	대졸	2,233	2.6	18.2	53.5	23.2	2.5	20.8	25.7	51.2
	대학원졸 이상	267	2.3	17.3	47.8	30.8	1.8	19.6	32.6	53.1
	무응답	52	0.0	6.7	55.7	32.7	4.9	6.7	37.7	59.0
월소득별	200만원 미만	1,030	2.0	13.2	46.7	31.6	6.5	15.2	38.1	56.8
	200~300만원 미만	883	2.5	16.6	51.7	25.9	3.3	19.1	29.2	52.7
	300~400만원 미만	976	2.3	19.1	53.0	22.5	3.1	21.4	25.6	51.3
	400만원 이상	1,663	3.1	18.6	51.3	24.6	2.3	21.7	26.9	51.1
	모름/무응답	448	3.8	14.2	51.4	27.5	3.2	18.0	30.6	53.0
응급의료 기관 유형	권역응급의료센터	226	5.6	20.7	44.1	22.9	6.7	26.3	29.6	51.1
	지역응급의료센터	750	3.5	21.1	43.6	28.5	3.3	24.6	31.8	51.8
	지역응급의료기관	309	2.4	18.7	44.9	30.2	3.7	21.1	34.0	53.5
	응급의료기관 외 의료기관	166	5.2	19.6	44.6	23.1	7.6	24.8	30.6	52.1
	무응답	82	4.5	32.7	43.3	16.8	2.7	37.2	19.5	45.1
의료기관 유형	상급종합병원	494	3.4	22.5	41.4	27.9	4.7	25.9	32.6	52.0
	종합병원	699	3.9	18.6	46.6	27.3	3.5	22.5	30.9	52.0
	병원	91	1.9	23.4	38.0	33.0	3.8	25.3	36.8	53.4
	기타/모름/무응답	250	4.9	24.1	44.2	20.8	5.9	29.0	26.8	49.7

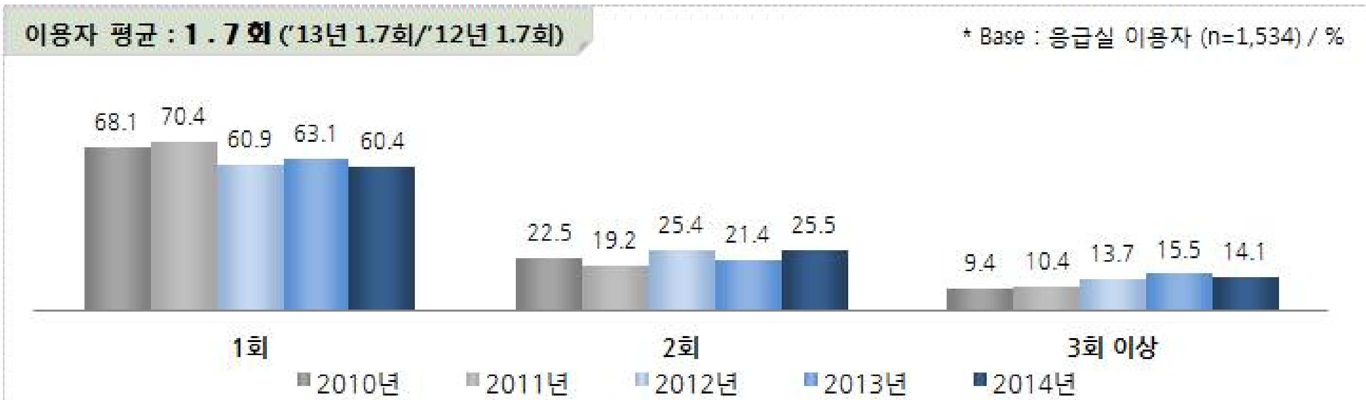
2 최근 1년 이내 응급실 서비스 이용 경험

- ✓ 전체 응답자 중 30.7%는 '최근 1년 이내 응급실을 방문한 경험이 있다'고 응답하였으며, 2013년(32.2%) 대비 1.5%p 소폭 감소함
- ✓ 이용 경험자들의 최근 1년간 응급실 이용 빈도는 평균 1.7회로 과거 년도 대비 비슷한 수준으로 나타남. 응급실 이용경험 빈도별로 '1회'(60.4%)와 '3회'(14.1%)는 2013년 대비 소폭 감소한 반면 '2회'(25.5%)는 2013년 대비 4.1%p 증가함

[최근 1년 이내 응급실 이용 경험]



[최근 1년 이내 응급실 이용 경험]



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

응답자 특성별 분석 [최근 1년 이내 응급실 이용 경험 및 횟수]

☞ 최근 1년 이내 환자 또는 보호자로의 응급실 이용 경험은 연령별로 30대(36.2%) 및 40대(36.0%), 학력이 높을수록, 월소득이 많을수록, 지역별로 제주(46.0%), 충남(37.9%), 울산(37.2%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

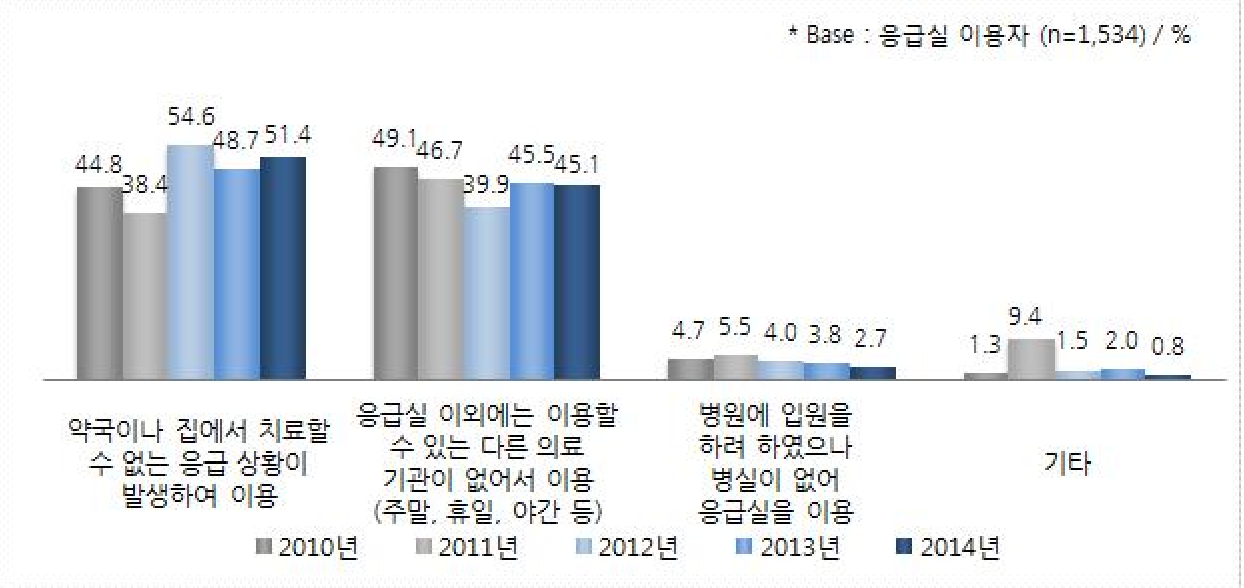
☞ 이용경험자 중, 응급실 평균 이용횟수는 연령별로는 30대(1.9회), 지역별로는 울산과 전남(각각 2.0회)에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수(명)	이용 경험		이용 경험자			응급실 이용 횟수					
			이용경험 없음	이용경험 있음	사례수(명)	환자로 이용	보호자로 이용	사례수(명)	1회	2회	3회 이상	평균(회)	중앙값(회)
전체		5,000	69.3	30.7	1,534	33.7	66.3	1,534	60.4	25.5	14.1	1.7	1.0
성별	남성	2,504	69.6	30.4	761	34.5	65.5	761	60.9	25.2	13.9	1.7	1.0
	여성	2,496	69.0	31.0	774	32.9	67.1	774	60.0	25.8	14.3	1.7	1.0
연령별	20대	842	75.5	24.5	206	53.9	46.1	206	60.0	30.5	9.5	1.6	1.0
	30대	999	63.8	36.2	362	26.6	73.4	362	52.8	27.4	19.8	1.9	1.0
	40대	1,132	64.0	36.0	408	24.0	76.0	408	60.0	26.3	13.6	1.7	1.0
	50대	1,038	69.4	30.6	318	35.7	64.3	318	64.4	21.7	13.9	1.7	1.0
	60대 이상	989	75.7	24.3	240	40.8	59.2	240	67.7	21.8	10.6	1.5	1.0
지역별	서울	1,023	70.6	29.4	301	37.2	62.8	301	63.8	24.2	12.0	1.6	1.0
	부산	356	73.2	26.8	96	31.8	68.2	96	57.4	31.9	10.8	1.6	1.0
	대구	246	70.0	30.0	74	29.6	70.4	74	60.2	29.1	10.8	1.5	1.0
	인천	283	68.9	31.1	88	23.4	76.6	88	53.4	28.1	18.5	1.8	1.0
	광주	139	69.3	30.7	43	47.3	52.7	43	55.6	32.0	12.3	1.9	1.0
	대전	146	74.7	25.3	37	20.6	79.4	37	65.1	24.1	10.8	1.5	1.0
	울산	113	62.8	37.2	42	40.6	59.4	42	56.7	26.8	16.5	2.0	1.0
	경기	1,180	68.1	31.9	376	32.3	67.7	376	60.4	24.6	15.0	1.8	1.0
	강원	151	76.8	23.2	35	33.8	66.2	35	58.2	32.3	9.6	1.5	1.0
	충북	151	67.8	32.2	49	37.9	62.1	49	58.7	25.6	15.7	1.8	1.0
	충남	209	62.1	37.9	79	24.5	75.5	79	54.9	27.2	17.8	1.8	1.0
	전북	179	68.1	31.9	57	44.6	55.4	57	63.8	23.7	12.5	1.5	1.0
	전남	182	68.0	32.0	58	36.2	63.8	58	55.2	19.2	25.6	2.0	1.0
	경북	265	71.3	28.7	76	41.0	59.0	76	64.9	23.4	11.7	1.6	1.0
	경남	321	69.4	30.6	98	28.0	72.0	98	64.3	22.5	13.2	1.6	1.0
	제주	56	54.0	46.0	26	43.1	56.9	26	65.1	19.4	15.5	1.6	1.0
거주 규모별	대도시	2,306	70.5	29.5	680	33.8	66.2	680	60.3	27.0	12.8	1.7	1.0
	중소도시	2,303	68.0	32.0	736	33.4	66.6	736	60.2	25.4	14.4	1.7	1.0
	읍면지역	391	69.8	30.2	118	34.9	65.1	118	63.0	17.4	19.6	1.8	1.0
직업별	농/임/어업/축산업	118	76.5	23.5	28	48.0	52.0	28	87.5	12.5	0.0	1.1	1.0
	자영업	1,092	66.4	33.6	367	32.0	68.0	367	58.0	27.9	14.0	1.7	1.0
	판매/기술/노무직	386	66.5	33.5	129	47.6	52.4	129	56.9	27.8	15.3	1.7	1.0
	전문/사무/관리직	1,879	68.3	31.7	595	28.9	71.1	595	57.9	25.4	16.7	1.8	1.0
	전업주부	926	70.1	29.9	277	28.7	71.3	277	64.6	23.0	12.4	1.6	1.0
	학생	253	77.9	22.1	56	66.8	33.2	56	74.3	20.0	5.6	1.3	1.0
	무직/기타	329	75.7	24.3	80	42.4	57.6	80	63.7	26.5	9.8	1.6	1.0
	무응답	17	83.1	16.9	3	71.1	28.9	3	32.1	67.9	0.0	1.7	2.0
학력별	중졸이하	718	76.3	23.7	171	43.3	56.7	171	70.7	19.6	9.7	1.5	1.0
	고졸	1,730	70.4	29.6	513	39.0	61.0	513	63.5	23.1	13.4	1.7	1.0
	대졸	2,233	66.8	33.2	742	28.9	71.1	742	56.6	28.1	15.2	1.7	1.0
	대학원졸 이상	267	65.1	34.9	93	24.2	75.8	93	56.6	26.1	17.3	1.8	1.0
	무응답	52	69.7	30.3	16	38.4	61.6	16	50.4	38.6	11.0	1.6	1.4
월소득별	200만원 미만	1,030	75.3	24.7	255	43.1	56.9	255	65.2	22.0	12.9	1.7	1.0
	200~300만원 미만	883	71.2	28.8	254	39.4	60.6	254	62.7	22.4	14.9	1.7	1.0
	300~400만원 미만	976	66.5	33.5	327	31.8	68.2	327	59.2	27.3	13.4	1.7	1.0
	400만원 이상	1,663	63.9	36.1	600	26.7	73.3	600	57.6	27.2	15.2	1.7	1.0
	모름/무응답	448	78.1	21.9	98	43.3	56.7	98	64.0	25.6	10.4	1.5	1.0
응급의료 기관 유형	권역응급의료센터	226	0.0	100.0	226	24.4	75.6	226	54.9	27.1	18.0	1.7	1.0
	지역응급의료센터	750	0.0	100.0	750	29.3	70.7	750	62.2	23.1	14.7	1.7	1.0
	지역응급의료기관	309	0.0	100.0	309	43.2	56.8	309	59.0	27.4	13.6	1.7	1.0
	응급의료기관 외 의료기관	166	0.0	100.0	166	43.1	56.9	166	61.0	28.4	10.6	1.7	1.0
	무응답	82	0.0	100.0	82	44.7	55.3	82	63.2	29.9	6.9	1.7	1.0
의료기관 유형	상급종합병원	494	0.0	100.0	494	25.7	74.3	494	59.9	25.7	14.4	1.6	1.0
	종합병원	699	0.0	100.0	699	33.8	66.2	699	59.7	24.9	15.4	1.7	1.0
	병원	91	0.0	100.0	91	49.0	51.0	91	65.6	19.2	15.3	1.7	1.0
	기타/모름/무응답	250	0.0	100.0	250	43.6	56.4	250	61.7	29.0	9.3	1.7	1.0

3 최근 1년 이내 응급실 서비스 이용 이유

- ✓ 최근 1년 이내 응급실 서비스를 이용한 주된 이유는 '약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생해서'(51.4%)와 '주말, 휴일, 야간에 이용할 수 있는 의료기관이 없어서'(45.1%)가 상대적으로 높았음
- ✓ 권역응급의료센터를 이용한 응답자들의 55.2%는 '약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생해서' 응급실 서비스를 이용한 주된 이유로 응답한 반면, 지역응급의료기관을 이용한 응답자들의 53.3%는 '주말, 휴일, 야간에 이용할 수 있는 의료기관이 없어서 '라고 응답함

[최근 1년 이내 응급실 서비스 이용 이유]



▶이용한 응급의료기관 유형별 * 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

		약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급 상황이 발생하여 이용했다	주말, 휴일, 야간 시간대등 이용 가능한 다른 기관 없어 이용했다	병원에 입원을 하려 하였으나 병실이 없어 응급실을 이용했다	기타
권역응급의료센터	(226)	55.2	38.9	5.0	1.0
지역응급의료센터	(750)	52.5	44.0	3.0	0.5
지역응급의료기관	(309)	45.1	53.3	0.9	0.6
응급의료기관 외 의료기관	(166)	51.9	45.6	1.3	1.2

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

응답자 특성별 분석 [최근 1년 이내 응급실 서비스 이용 이유]

☞ 응급실을 이용하게 된 주된 이유로 '약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급상황이 발생해서' 이용했다는 응답은 연령별로는 50대 이상 중장년층, 거주규모가 클수록, 학력과 월소득이 낮을수록, 지역별로는 대구(64.5%)에서 상대적으로 높게 나타남

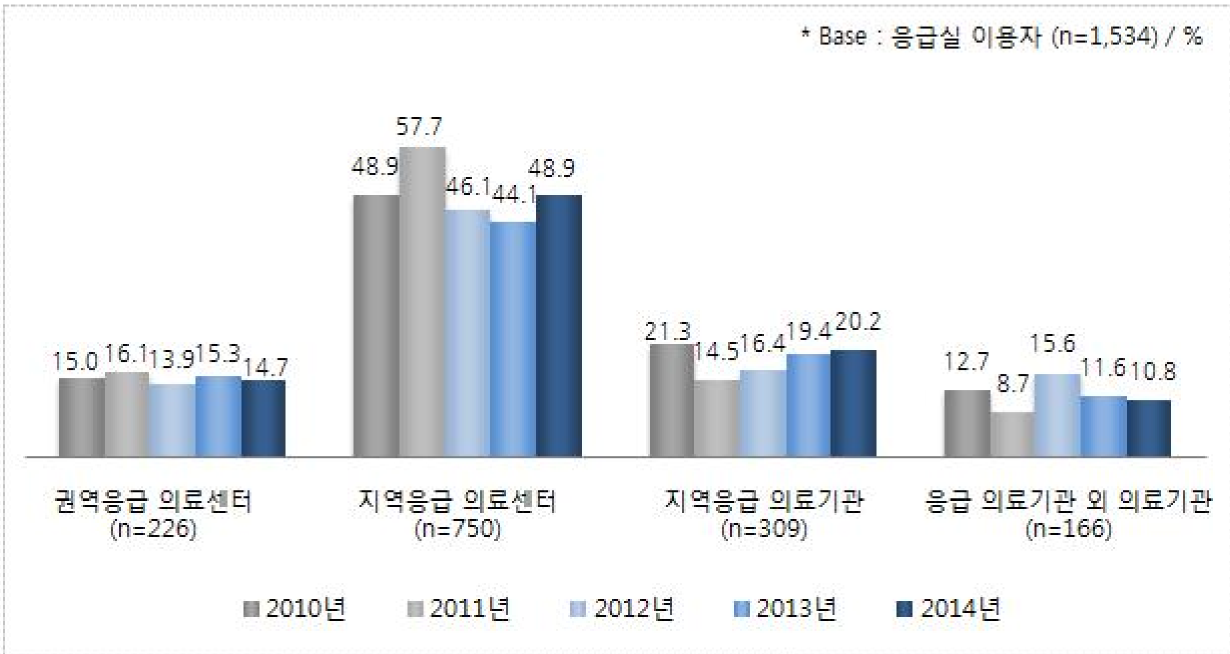
☞ '주말, 휴일, 야간 등 응급실 이외에는 이용할 수 있는 다른 의료기관이 없어서' 이용했다는 응답은 연령이 낮을수록, 학력과 월소득이 높을수록, 지역별로는 제주(62.3%, n=26), 경북(52.0%), 강원(50.7%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	약국이나 집에서 치료할 수 없는 응급 상황이 발생하여 이용	주말, 휴일, 야간 시간대 등 이용 가능한 다른 기관이 없어 이용	병원에 입원을 하려 하였으나 병실이 없어 응급실을 이용	기타
전체		1,534	51.4	45.1	2.7	0.8
성별	남성	761	51.3	44.8	2.9	0.9
	여성	774	51.5	45.4	2.5	0.6
연령별	20대	206	45.4	52.1	2.0	0.5
	30대	362	43.5	53.8	2.0	0.7
	40대	408	46.2	49.9	3.1	0.7
	50대	318	60.6	35.7	2.6	1.1
	60대 이상	240	65.4	30.3	3.8	0.5
지역별	서울	301	52.4	45.0	2.0	0.6
	부산	96	54.3	42.7	1.9	1.0
	대구	74	64.5	30.5	5.0	0.0
	인천	88	51.5	40.2	3.9	4.4
	광주	43	52.3	47.7	0.0	0.0
	대전	37	50.2	47.8	2.0	0.0
	울산	42	51.0	44.6	4.4	0.0
	경기	376	50.0	46.7	3.0	0.3
	강원	35	44.3	50.7	2.6	2.5
	충북	49	50.0	47.8	2.2	0.0
	충남	79	48.6	47.1	3.1	1.3
	전북	57	52.6	36.6	10.8	0.0
	전남	58	54.2	44.2	1.5	0.0
	경북	76	46.7	52.0	0.0	1.3
	경남	98	51.8	45.9	1.4	0.9
	제주	26	37.7	62.3	0.0	0.0
거주 규모별	대도시	680	53.7	42.8	2.6	1.0
	중소도시	736	50.1	46.4	3.1	0.4
	읍면지역	118	46.9	50.7	0.8	1.6
직업별	농/임/어업/축산업	28	56.8	43.2	0.0	0.0
	자영업	367	56.6	39.5	2.7	1.2
	판매/기술/노무직	129	51.9	44.1	2.3	1.8
	전문/사무/관리직	595	44.7	52.5	2.5	0.3
	전업주부	277	55.5	40.4	3.3	0.7
	학생	56	45.6	53.0	1.4	0.0
	무직/기타	80	66.4	28.8	4.8	0.0
	무응답	3	28.9	39.0	0.0	32.1
학력별	중졸이하	171	64.7	30.9	3.9	0.5
	고졸	513	55.8	40.4	2.2	1.6
	대졸	742	46.1	51.1	2.5	0.3
	대학원졸 이상	93	43.8	51.4	4.8	0.0
	무응답	16	61.5	33.1	5.4	0.0
월소득별	200만원 미만	255	61.3	34.9	3.4	0.4
	200~300만원 미만	254	49.4	47.5	2.7	0.4
	300~400만원 미만	327	53.8	42.9	2.2	1.1
	400만원 이상	600	46.0	50.8	2.5	0.6
	모름/무응답	98	56.0	37.8	3.9	2.3
응급의료기관 유형	권역응급의료센터	226	55.2	38.9	5.0	1.0
	지역응급의료센터	750	52.5	44.0	3.0	0.5
	지역응급의료기관	309	45.1	53.3	0.9	0.6
	응급의료기관 외 의료기관	166	51.9	45.6	1.3	1.2
	무응답	82	53.9	40.8	3.2	2.1
의료기관 유형	상급종합병원	494	53.8	40.3	5.1	0.8
	종합병원	699	50.1	48.0	1.5	0.4
	병원	91	46.9	51.1	1.0	1.0
	기타/모름/무응답	250	52.2	44.4	1.9	1.5

4 가장 최근 이용한 응급의료기관 유형

✓ 가장 최근 이용한 응급실 서비스의 응급의료기관 유형별로는 지역응급의료센터(48.9%), 지역응급의료기관(20.2%), 권역응급의료센터(14.7%)의 순으로 나타남

[가장 최근 이용한 응급의료기관 유형]



* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

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

5 응급실 서비스 전반적 만족도

- ✓ 응급실 서비스의 전반적 만족도에 대해 응급실 이용자의 36.8%는 '만족한다'고 응답하였으며 2013년(41.7%) 대비 4.9%p 감소함
- ✓ 응급실 서비스 전반적 만족률은 응급의료기관 유형 중 지역응급의료기관(40.1%)이 상대적으로 높았으며 모든 응급의료기관의 만족률이 2013년 대비 감소하는 추세를 보임

[응급실 서비스 전반적 만족도]

* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

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

응답자 특성별 분석 [응급실 서비스 전반적 만족도]

☞ 응급실 서비스 전반에 대한 만족률은 성별로는 여성(38.4%), 연령대별로는 50대(42.0%), 지역별로는 부산(47.3%)과 강원(42.0%)에서 상대적으로 높게 나타남

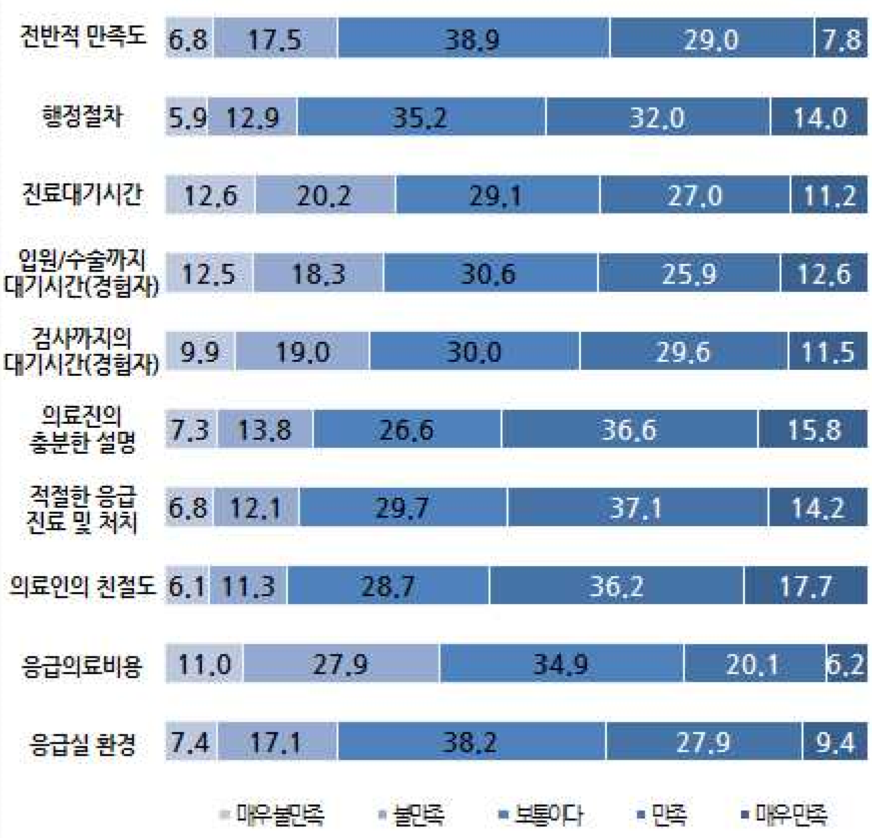
☞ 응급의료기관 유형에서는 응급의료기관 외 의료기관(40.4%)과 지역응급의료기관(40.1%)에서 전반적 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타남

단위[%]		사례수(명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균(점)
								①+② 불만족	④+⑤ 만족	
전체		1,534	6.8	17.5	38.9	29.0	7.8	24.3	36.8	53.4
성별	남성	761	7.9	17.7	39.3	27.5	7.7	25.6	35.1	52.3
	여성	774	5.7	17.3	38.6	30.5	7.9	23.0	38.4	54.4
연령별	20대	206	7.6	19.9	42.1	23.3	7.1	27.5	30.4	50.6
	30대	362	7.2	17.4	38.4	30.5	6.5	24.6	37.0	52.9
	40대	408	7.0	16.6	41.1	30.0	5.3	23.6	35.3	52.5
	50대	318	7.1	15.1	35.8	31.3	10.8	22.2	42.0	55.9
	60대 이상	240	4.8	20.1	37.6	26.9	10.7	24.8	37.6	54.7
지역별	서울	301	5.2	16.3	39.5	30.9	8.2	21.4	39.1	55.2
	부산	96	5.4	12.8	34.5	39.0	8.3	18.2	47.3	58.0
	대구	74	11.1	24.4	30.2	21.7	12.7	35.4	34.4	50.1
	인천	88	7.7	22.9	40.4	20.1	9.0	30.5	29.1	50.0
	광주	43	5.7	9.9	45.1	21.6	17.7	15.6	39.3	59.0
	대전	37	10.1	21.4	36.3	25.7	6.5	31.6	32.2	49.2
	울산	42	6.2	12.3	42.7	34.6	4.2	18.5	38.8	54.5
	경기	376	4.0	15.8	38.9	34.3	7.0	19.8	41.3	56.1
	강원	35	2.7	21.8	33.6	23.2	18.8	24.5	42.0	58.4
	충북	49	15.9	14.5	49.3	15.1	5.2	30.4	20.3	44.8
	충남	79	3.2	27.6	42.7	23.1	3.4	30.8	26.5	49.0
	전북	57	14.8	16.6	44.5	19.8	4.2	31.4	24.0	45.5
	전남	58	6.3	21.0	31.8	36.4	4.5	27.3	40.9	52.9
	경북	76	17.5	11.8	33.4	25.7	11.6	29.3	37.3	50.5
	경남	98	5.9	19.6	43.4	26.7	4.4	25.5	31.1	51.0
	제주	26	8.8	21.1	38.0	24.3	7.8	29.9	32.1	50.3
거주 규모별	대도시	680	6.5	17.1	38.2	29.0	9.1	23.7	38.1	54.2
	중소도시	736	6.7	17.1	39.5	30.2	6.5	23.8	36.7	53.2
	읍면지역	118	8.8	21.7	39.2	21.6	8.6	30.6	30.2	49.8
직업별	농/임/어업/축산업	28	10.8	12.4	42.9	18.4	15.5	23.2	33.9	53.8
	자영업	367	7.7	18.0	39.0	28.3	7.0	25.7	35.4	52.3
	판매/기술/노무직	129	10.5	21.5	34.1	21.2	12.7	32.0	34.0	51.1
	전문/사무/관리직	595	6.5	16.5	39.0	32.1	5.9	23.1	37.9	53.6
	전업주부	277	5.2	16.9	39.2	30.0	8.8	22.1	38.7	55.0
	학생	56	5.8	18.3	38.8	25.2	12.0	24.1	37.2	54.8
	무직/기타	80	3.7	18.3	43.3	25.5	9.2	22.0	34.7	54.6
	무응답	3	0.0	32.1	67.9	0.0	0.0	32.1	0.0	42.0
학력별	중졸이하	171	4.4	18.2	40.9	25.3	11.1	22.7	36.4	55.1
	고졸	513	7.9	18.8	39.8	25.7	7.8	26.7	33.5	51.7
	대졸	742	6.9	16.4	38.8	31.4	6.5	23.3	37.9	53.6
	대학원졸 이상	93	4.8	17.3	33.8	35.4	8.8	22.0	44.2	56.5
	무응답	16	6.0	16.4	26.7	24.6	26.4	22.3	51.0	62.3
월소득별	200만원 미만	255	4.8	18.7	35.2	28.9	12.4	23.6	41.2	56.3
	200~300만원 미만	254	6.5	18.8	41.8	25.1	7.8	25.3	32.9	52.2
	300~400만원 미만	327	6.2	18.1	41.1	27.6	6.9	24.3	34.5	52.7
	400만원 이상	600	7.6	16.3	37.9	31.6	6.7	23.8	38.3	53.4
	모름/무응답	98	9.8	15.8	40.6	28.3	5.4	25.7	33.7	50.9
응급의료 기관 유형	권역응급의료센터	226	8.7	21.7	33.7	23.1	12.8	30.4	35.9	52.4
	지역응급의료센터	750	5.5	17.0	40.9	30.8	5.8	22.5	36.6	53.6
	지역응급의료기관	309	7.3	13.0	39.5	31.4	8.7	20.4	40.1	55.3
	응급의료기관 외 의료기관	166	7.6	17.2	34.9	30.3	10.1	24.8	40.4	54.5
	무응답	82	9.5	27.7	42.0	16.6	4.2	37.2	20.7	44.6
의료기관 유형	상급종합병원	494	6.8	20.6	35.2	28.9	8.5	27.3	37.5	53.0
	종합병원	699	5.8	14.3	42.5	30.0	7.4	20.1	37.4	54.7
	병원	91	10.6	16.5	35.9	30.5	6.5	27.1	37.0	51.4
	기타/모름/무응답	250	8.2	20.5	37.7	25.6	8.1	28.7	33.7	51.2

6 응급실 서비스 세부항목별 만족도

- ✓ 응급실 서비스 세부항목별 만족률은 ‘의료인의 친절도’(53.9%), ‘의료진의 충분한 설명’(52.4%), ‘적절한 응급진료 및 처치’(51.4%), ‘행정절차’(46.0%) 등의 순으로 나타남
- ✓ ‘응급의료비용’에 대한 만족률은 26.2%로 가장 낮았으며, 응급실 환경 및 응급실에서의 대기시간에 관련된 항목들도 상대적으로 낮은 것으로 나타남

[응급실 서비스 세부항목별 만족도]



항목	'14년 만족도 (100점)	'14년 만족률 (%)	'13년 만족률 (%)	증감 (±/%)
전반적 만족도	53.4	36.8	41.7	-4.9
행정절차	58.8	46.0	47.9	-1.9
진료대기시간	51.0	38.2	36.2	2.0
입원/수술까지 대기시간(경험자)	52.0	38.6	36.4	2.2
검사까지의 대기시간(경험자)	53.5	41.1	39.4	1.7
의료진의 충분한 설명	60.0	52.4	51.9	0.5
적절한 응급 진료 및 처치	60.0	51.4	50.2	1.2
의료인의 친절도	62.0	53.9	52.3	1.6
응급의료비용	45.6	26.2	28.7	-2.5
응급실 환경	53.7	37.3	39.7	-2.4

* 응급실 이용자 1,534명 중 각 세부항목별 무응답은 분석에서 제외함

응답자 특성별 분석 [응급실 서비스 세부항목별 만족도: 100점 만점]

☞ 응급실 서비스의 전반적 만족도는 53.4점이며, 성별로는 여성(54.4점), 연령별로는 50대(55.9점), 지역별로는 광주(59.0점), 강원(58.4점), 부산(58.0점), 거주규모가 클수록, 학력별로는 대학원졸 이상(56.5점) 및 중졸이하(55.1점), 월소득 200만원미만(56.3점)에서 상대적으로 높은 것으로 나타남

☞ 세부항목별 만족도로는 '의료인의 친절'(62.0점), '의료진의 충분한 설명'(60.0점), '적절한 응급진료 및 처지'(60.0) 등에서 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		전반적 만족도 (N=1,534)	행정절차 (N=1,501)	진료 대기시간 (N=1,516)	입원,수술까지의 대기시간 (경험자) (N=657)	검사까지의 대기시간 (경험자) (N=1,291)	의료진의 충분한 설명 (N=1,522)	적절한 응급진료 및처치 (N=1,509)	의료인의 친절도 (N=1,523)	응급의료 비용 (N=1,449)	응급실 환경 (N=1,504)
전체		53.4	58.8	51.0	52.0	53.5	60.0	60.0	62.0	45.6	53.7
성별	남성	52.3	57.0	49.6	50.2	51.6	58.1	58.8	60.9	44.3	53.4
	여성	54.4	60.6	52.4	54.0	55.4	61.8	61.1	63.1	46.9	54.0
연령별	20대	50.6	55.9	50.3	57.6	49.1	55.3	56.7	58.0	42.3	54.4
	30대	52.9	56.8	49.4	46.0	52.2	58.4	57.8	58.3	43.5	52.8
	40대	52.5	57.6	47.3	48.8	50.9	58.5	58.6	60.1	44.3	50.9
	50대	55.9	63.0	55.5	57.8	58.2	63.4	62.9	66.3	50.6	55.7
	60대 이상	54.7	61.0	54.4	53.7	57.2	64.4	64.6	68.6	47.8	56.7
지역별	서울	55.2	61.5	49.6	52.0	51.6	60.6	61.5	63.7	45.5	54.1
	부산	58.0	64.5	53.3	58.8	58.1	62.8	62.9	65.3	50.9	57.0
	대구	50.1	57.0	52.5	50.4	54.5	59.3	59.5	57.0	47.0	49.0
	인천	50.0	55.4	49.0	51.3	53.2	54.8	55.3	55.6	42.3	53.6
	광주	59.0	60.0	59.0	64.1	54.2	60.9	59.2	65.3	48.3	55.4
	대전	49.2	59.8	45.4	48.6	48.0	60.9	57.1	65.5	48.0	53.8
	울산	54.5	57.6	52.9	57.4	62.0	64.2	59.8	64.5	47.8	55.7
	경기	56.1	59.2	52.4	55.2	55.1	61.1	61.8	63.6	46.4	53.9
	강원	58.4	56.0	52.2	49.9	48.3	54.8	56.9	62.3	54.7	54.5
	충북	44.8	47.9	44.3	42.6	52.1	54.9	53.0	53.0	41.8	52.4
	충남	49.0	56.9	48.1	51.2	47.7	61.8	61.5	59.9	36.9	48.5
	전북	45.5	50.0	39.0	44.5	44.1	53.1	49.0	52.1	41.8	48.2
	전남	52.9	63.4	60.7	46.9	61.1	64.1	66.3	70.5	50.3	60.8
	경북	50.5	59.4	52.3	48.7	53.6	62.0	60.6	63.4	42.1	56.0
	경남	51.0	58.4	51.7	48.5	55.9	57.3	57.7	60.9	44.9	52.1
	제주	50.3	54.3	48.6	40.1	51.8	55.6	55.9	56.8	43.5	55.0
거주 규모별	대도시	54.2	60.3	51.0	53.5	53.6	60.3	60.2	62.4	46.5	54.0
	중소도시	53.2	58.2	51.7	51.4	54.0	59.7	60.0	61.9	44.9	53.1
	읍면지역	49.8	54.9	46.8	46.6	49.8	59.5	58.2	60.7	45.3	55.4
직업별	농/임/어업/축산업	53.8	52.8	58.9	49.2	52.8	64.9	66.1	69.5	57.9	60.2
	자영업	52.3	57.3	48.7	50.3	52.1	58.8	57.6	61.8	44.7	52.4
	판매/기술/노무직	51.1	57.1	54.0	60.8	57.6	61.1	61.3	61.4	45.0	52.5
	전문/사무/관리직	53.6	57.9	49.8	48.1	50.7	57.5	57.7	59.7	44.9	51.9
	전업주부	55.0	64.1	54.7	54.7	58.6	64.8	65.1	65.4	49.0	55.6
	학생	54.8	59.9	43.7	46.3	48.4	59.2	61.7	64.7	38.6	64.1
	무직/기타	54.6	58.1	55.6	59.6	59.1	63.2	64.7	66.4	45.3	58.6
	무응답	42.0	64.4	42.0	75.0	47.5	74.2	47.5	50.0	47.5	57.2
학력별	중졸이하	55.1	62.0	56.7	58.1	59.3	66.4	64.9	69.8	49.2	56.1
	고졸	51.7	58.5	50.5	52.2	54.2	60.0	60.2	62.6	45.5	55.2
	대졸	53.6	58.3	50.2	49.6	51.6	58.6	58.5	59.8	44.3	52.9
	대학원졸 이상	56.5	60.3	48.8	57.0	54.4	60.5	62.8	64.4	50.1	47.7
	무응답	62.3	52.2	53.5	48.8	47.8	48.5	51.2	51.8	49.7	54.6
월소득별	200만원 미만	56.3	62.8	57.5	61.2	59.9	66.0	66.1	68.7	49.1	58.7
	200~300만원 미만	52.2	59.5	53.2	50.3	55.2	59.7	59.5	63.1	45.8	53.8
	300~400만원 미만	52.7	55.5	48.0	45.5	50.2	57.6	57.6	59.6	44.1	51.4
	400만원 이상	53.4	58.7	49.7	51.4	52.1	59.1	59.6	60.9	45.5	52.9
	모름/무응답	50.9	59.1	46.6	52.5	50.3	58.2	55.2	57.3	42.3	53.8
응급 의료기관 유형	권역응급의료센터	52.4	59.3	45.4	45.7	48.2	59.7	58.5	60.3	43.4	51.1
	지역응급의료센터	53.6	59.1	48.5	50.8	51.3	60.3	59.5	62.5	43.7	53.0
	지역응급의료기관	55.3	58.9	59.7	62.2	62.2	61.4	62.5	65.0	49.5	57.5
	응급의료기관 외 의료기관	54.5	59.4	54.2	54.1	57.5	60.2	61.8	62.0	51.1	56.6
	무응답	44.6	53.9	50.1	42.7	50.4	51.7	54.2	51.6	42.8	46.8
의료기관 유형	상급종합병원	53.0	59.3	45.1	48.1	47.5	59.7	58.5	61.2	42.0	51.0
	종합병원	54.7	59.3	53.7	54.6	56.9	61.7	61.4	64.1	46.7	56.0
	병원	51.4	56.5	56.6	60.7	57.5	54.9	58.1	59.8	49.2	51.8
	기타/모름/무응답	51.2	57.5	52.9	50.2	55.2	57.5	59.5	58.6	48.5	53.5

* 응급실 이용자 1,534명 중 각 세부항목별 무응답은 분석에서 제외함

응답자 특성별 분석 [응급실 서비스 세부항목별 만족도: 비율(%)]

☞ 세부 항목별 만족률의 응급의료기관 유형별로는 권역응급의료센터와 지역응급의료센터에서 ‘응급의료비용’과 ‘진료대기시간’, ‘입원,수술까지의 대기시간’, ‘검사까지의 대기시간’ 등 대기시간 관련 만족도가 상대적으로 매우 낮게 나타남. 지역응급의료기관의 경우 ‘행정절차’를 제외한 모든 항목의 만족도가 응급의료기관 중 가장 높게 나타남

단위[%]		전반적 만족도 (N=1,534)	행정절차 (N=1,501)	진료 대기시간 (N=1,516)	입원,수술 까지의 대기시간 (경험자) (N=657)	검사 까지의 대기시간 (경험자) (N=1,291)	의료진의 충분한 설명 (N=1,522)	적절한 응급진료 및처치 (N=1,509)	의료인의 친절도 (N=1,523)	응급의료 비용 (N=1,449)	응급실 환경 (N=1,504)
전체		36.8	46.0	38.2	38.6	41.1	52.4	51.4	53.9	26.2	37.3
성별	남성	35.1	43.3	36.9	36.1	38.3	50.0	48.9	52.2	23.1	37.6
	여성	38.4	48.7	39.5	41.3	43.9	54.6	53.8	55.6	29.2	37.1
연령별	20대	30.4	41.3	34.8	48.3	32.7	44.4	44.3	47.3	17.9	41.6
	30대	37.0	42.6	38.2	32.0	41.4	51.3	50.2	48.2	25.0	33.6
	40대	35.3	44.0	30.7	32.0	38.3	51.1	49.7	50.9	25.6	32.2
	50대	42.0	52.7	46.4	46.8	47.5	56.0	54.3	60.4	32.4	40.8
	60대 이상	37.6	49.9	43.0	41.0	43.8	58.1	58.2	64.6	28.7	43.5
지역별	서울	39.1	51.3	32.4	38.8	38.6	53.5	53.4	53.7	24.1	37.4
	부산	47.3	56.7	46.2	56.2	46.3	56.8	55.5	59.8	34.0	44.8
	대구	34.4	43.4	45.3	33.5	48.3	55.8	50.2	47.4	31.6	33.6
	인천	29.1	42.7	33.7	31.2	34.1	40.2	42.0	39.1	25.2	36.7
	광주	39.3	38.0	50.4	49.1	38.7	54.6	51.2	64.8	29.3	42.8
	대전	32.2	52.8	24.6	28.2	30.5	54.0	46.4	65.4	24.5	35.9
	울산	38.8	38.1	43.9	43.3	55.1	57.0	51.0	61.5	30.8	39.7
	경기	41.3	44.9	40.6	41.7	45.2	55.4	54.4	56.5	26.2	35.1
	강원	42.0	48.3	39.5	30.7	27.2	34.0	36.9	55.4	35.1	39.2
	충북	20.3	32.8	30.7	38.1	43.3	45.5	41.9	38.6	26.6	42.1
	충남	26.5	39.8	32.4	46.5	30.9	55.5	53.5	43.3	14.8	27.9
	전북	24.0	30.4	24.8	27.8	31.4	43.0	33.9	45.0	26.4	32.6
	전남	40.9	53.9	53.4	33.8	50.6	56.9	64.0	70.4	31.6	47.9
	경북	37.3	47.3	44.1	39.1	44.5	55.5	52.2	54.9	24.4	42.3
	경남	31.1	47.9	35.4	29.4	40.6	48.2	51.4	57.5	24.1	34.7
	제주	32.1	41.6	39.6	18.0	37.9	41.1	48.9	45.9	22.0	40.9
거주 규모별	대도시	38.1	48.6	37.5	39.9	40.6	52.8	51.2	53.8	27.3	38.4
	중소도시	36.7	43.9	39.8	37.5	42.3	52.1	51.7	53.9	24.8	36.0
	읍면지역	30.2	45.0	32.2	37.4	37.0	51.2	50.0	54.6	29.3	39.6
직업별	농/임/어업/축산업	33.9	36.0	50.0	45.4	34.9	50.5	56.2	60.5	51.3	52.5
	자영업	35.4	40.5	35.9	34.0	39.0	50.1	45.9	51.6	25.9	33.4
	판매/기술/노무직	34.0	45.8	40.3	49.6	46.3	56.0	51.8	53.8	24.3	37.2
	전문/사무/관리직	37.9	46.2	36.3	33.6	38.5	50.2	49.9	51.8	24.0	34.8
	전업주부	38.7	53.5	43.5	43.3	48.8	59.2	59.5	59.9	32.8	40.5
	학생	37.2	51.7	26.7	35.0	32.5	50.3	53.9	56.8	12.7	59.4
	무직/기타	34.7	44.7	45.4	47.1	43.2	50.5	55.5	57.7	26.4	43.2
	무응답	0.0	28.9	0.0	100.0	28.9	67.9	28.9	0.0	28.9	28.9
학력별	중졸이하	36.4	50.1	43.8	46.5	46.0	60.4	58.5	69.5	33.0	44.0
	고졸	33.5	45.2	38.2	37.6	41.7	50.7	49.9	52.9	25.4	40.3
	대졸	37.9	44.7	36.6	35.4	38.6	51.5	50.3	50.7	24.1	34.9
	대학원졸 이상	44.2	54.5	38.3	51.6	48.3	56.4	58.0	60.5	33.2	25.9
	무응답	51.0	41.1	50.1	35.7	40.5	35.4	36.0	29.4	42.1	45.1
월소득별	200만원 미만	41.2	53.1	47.5	50.3	49.4	62.9	61.4	65.0	33.2	44.9
	200~300만원 미만	32.9	44.2	41.4	34.8	42.2	47.6	47.5	54.4	27.5	38.9
	300~400만원 미만	34.5	40.7	33.0	28.2	34.9	47.5	46.7	47.2	23.7	34.0
	400만원 이상	38.3	46.6	36.9	39.5	41.0	53.4	52.8	54.1	25.8	35.8
	모름/무응답	33.7	47.7	31.2	41.0	36.3	46.7	42.8	45.1	16.8	34.4
응급 의료기관 유형	권역응급의료센터	35.9	49.3	32.5	31.1	33.7	50.2	46.8	51.5	21.8	37.8
	지역응급의료센터	36.6	46.3	33.0	36.2	37.7	53.0	50.6	54.1	23.2	35.3
	지역응급의료기관	40.1	44.6	51.3	52.5	53.0	54.9	57.1	59.4	32.2	43.0
	응급의료기관 외 의료기관	40.4	47.4	45.3	43.2	51.6	54.2	55.0	54.6	35.2	40.8
	무응답	20.7	36.7	37.1	26.2	31.0	39.0	41.6	36.8	25.4	26.2
의료기관 유형	상급종합병원	37.5	47.9	31.1	34.0	33.4	52.4	49.0	52.8	21.5	35.8
	종합병원	37.4	45.8	40.4	40.8	44.9	54.6	53.3	56.8	26.8	39.3
	병원	37.0	44.1	47.4	52.1	47.2	43.9	50.4	51.9	31.8	33.7
	기타/모름/무응답	33.7	43.6	42.7	37.5	44.7	49.2	51.1	48.9	32.1	36.1

* 응급실 이용자 1,534명 중 각 세부항목별 무응답은 분석에서 제외함

6-1 응급실 만족도: 환자 안내/접수/수납 등 행정절차

- ✓ '환자 안내/접수/수납 등 행정 절차'에 대한 만족률은 46.0%로 2013년(47.9%) 대비 1.9%p 감소함
- ✓ 응급의료기관 유형별로는 '권역응급의료센터' 이용자들의 만족률이 49.3%로 상대적으로 높았으며 2013년(56.2%)대비 6.9%p 감소한 것으로 나타남
- ✓

[환자 안내/접수/수납 등 행정절차 만족도]

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 2.2%(n=33)는 분석에서 제외함
* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

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

응답자 특성별 분석 [6-1. 환자 안내/접수/수납 등 행정절차]

☞ '환자 안내/접수/수납 등 행정절차'에 대한 만족률은 성별로는 여성(48.7%), 연령별로는 50대(52.7%), 지역별로 부산(56.7%), 전남(53.9%)에서 상대적으로 만족률이 높게 나타남

☞ 응급의료기관 유형별로는 '권역응급의료센터'(49.3%), 의료기관 유형별로는 '상급종합병원'(47.9%) 이용자들에게서 상대적으로 만족률이 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합 ①+② 불만족	종합 ④+⑤ 만족	100점 평균 (점)
전체		1,501	5.9	12.9	35.2	32.0	14.0	18.8	46.0	58.8
성별	남성	742	7.5	13.0	36.2	30.7	12.6	20.4	43.3	57.0
	여성	758	4.3	12.8	34.2	33.4	15.3	17.1	48.7	60.6
연령별	20대	199	6.7	15.8	36.3	29.7	11.6	22.5	41.3	55.9
	30대	354	7.6	13.8	36.0	28.9	13.7	21.4	42.6	56.8
	40대	405	6.1	12.7	37.2	32.6	11.4	18.8	44.0	57.6
	50대	308	3.6	11.0	32.6	35.2	17.6	14.6	52.7	63.0
	60대 이상	235	5.2	11.8	33.1	33.7	16.2	17.0	49.9	61.0
지역별	서울	294	6.7	8.4	33.6	34.6	16.6	15.1	51.3	61.5
	부산	95	2.1	10.5	30.7	40.5	16.2	12.6	56.7	64.5
	대구	72	8.3	12.7	35.6	29.6	13.8	21.0	43.4	57.0
	인천	83	4.1	22.8	30.4	32.7	10.0	26.9	42.7	55.4
	광주	41	3.8	8.4	49.7	20.0	18.0	12.2	38.0	60.0
	대전	35	4.7	19.1	23.5	38.0	14.8	23.8	52.8	59.8
	울산	40	4.0	8.4	49.4	29.5	8.6	12.5	38.1	57.6
	경기	373	3.3	15.5	36.3	30.8	14.1	18.8	44.9	59.2
	강원	34	8.3	10.6	32.8	45.6	2.8	18.9	48.3	56.0
	충북	46	16.2	16.0	35.0	25.5	7.3	32.2	32.8	47.9
	충남	76	7.1	11.0	42.1	26.7	13.1	18.1	39.8	56.9
	전북	56	12.4	13.2	44.0	22.7	7.7	25.6	30.4	50.0
	전남	58	4.9	13.5	27.6	30.8	23.1	18.5	53.9	63.4
	경북	74	10.4	10.4	31.8	25.6	21.7	20.9	47.3	59.4
	경남	97	4.9	12.3	34.9	40.2	7.7	17.2	47.9	58.4
	제주	26	8.8	18.3	31.2	30.0	11.6	27.1	41.6	54.3
거주 규모별	대도시	659	5.4	11.6	34.4	33.6	14.9	17.0	48.6	60.3
	중소도시	725	5.6	13.4	37.1	30.5	13.4	19.0	43.9	58.2
	읍면지역	116	10.1	17.3	27.6	32.8	12.2	27.4	45.0	54.9
직업별	농/임/어업/축산업	27	11.2	16.1	36.7	22.3	13.7	27.3	36.0	52.8
	자영업	357	6.1	13.4	40.0	26.2	14.3	19.5	40.5	57.3
	판매/기술/노무직	125	7.6	16.3	30.3	31.7	14.1	23.9	45.8	57.1
	전문/사무/관리직	583	6.4	13.1	34.3	34.7	11.5	19.5	46.2	57.9
	전업주부	273	2.5	9.6	34.4	35.7	17.8	12.1	53.5	64.1
	학생	55	7.6	12.5	28.3	36.2	15.5	20.0	51.7	59.9
	무직/기타	77	7.1	14.5	33.8	28.3	16.4	21.5	44.7	58.1
	무응답	3	0.0	0.0	71.1	0.0	28.9	0.0	28.9	64.4
학력별	중졸이하	165	5.3	11.8	32.8	29.9	20.3	17.1	50.1	62.0
	고졸	502	6.0	13.4	35.4	30.7	14.5	19.5	45.2	58.5
	대졸	728	5.9	12.5	36.9	32.1	12.6	18.4	44.7	58.3
	대학원졸 이상	91	6.5	12.4	26.6	42.4	12.0	18.9	54.5	60.3
	무응답	16	6.0	26.3	26.7	35.2	5.9	32.2	41.1	52.2
월소득별	200만원 미만	247	5.1	12.4	29.5	32.6	20.5	17.5	53.1	62.8
	200~300만원 미만	244	3.7	13.3	38.9	29.6	14.5	17.0	44.2	59.5
	300~400만원 미만	326	6.0	15.4	37.9	31.9	8.8	21.4	40.7	55.5
	400만원 이상	588	7.2	11.8	34.4	31.9	14.6	19.0	46.6	58.7
	모름/무응답	96	4.9	11.2	36.2	38.1	9.6	16.2	47.7	59.1
응급의료 기관 유형	권역응급의료센터	221	8.9	11.0	30.8	32.6	16.7	19.9	49.3	59.3
	지역응급의료센터	737	5.0	13.5	35.2	32.8	13.5	18.5	46.3	59.1
	지역응급의료기관	300	4.6	12.5	38.3	32.1	12.5	17.1	44.6	58.9
	응급의료기관 외 의료기관	162	7.3	12.8	32.5	29.8	17.6	20.1	47.4	59.4
	무응답	80	7.7	14.4	41.1	28.0	8.8	22.2	36.7	53.9
의료기관 유형	상급종합병원	482	6.7	13.0	32.3	32.1	15.8	19.8	47.9	59.3
	종합병원	686	4.5	12.9	36.8	32.7	13.2	17.4	45.8	59.3
	병원	89	7.8	10.9	37.1	35.6	8.5	18.8	44.1	56.5
	기타/모름/무응답	244	7.4	13.2	35.8	29.0	14.6	20.6	43.6	57.5

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 2.2%(n=33)는 분석에서 제외함

6-2 응급실 만족도: 진료 대기시간

- ✓ '진료의사를 만날 때까지의 대기시간'에 대한 만족률은 38.2%로 2013년(36.2%) 대비 2.0%p 증가함
- ✓ 응급의료기관 유형별로는 '지역응급의료기관' 이용자들의 만족률이 51.3%로 상대적으로 높았으며 2013년(45.3%) 대비 6.0%p 상승함
- ✓

[진료 대기시간 만족도]

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 1.2%(n=18)는 분석에서 제외함
* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

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

응답자 특성별 분석 [6-2. 진료의사를 만날 때까지의 대기시간]

☞ ‘진료 의사를 만날 때까지의 대기시간’에 대한 만족률은 성별로는 여성(39.5%), 연령별로는 50대(46.4%), 지역별로는 전남(53.4%), 광주(50.4%)에서 높게 나타남

☞ 응급의료기관 유형별로는 ‘지역응급의료기관’(51.3%), 의료기관 유형별로는 ‘병원’(47.4%) 이용자들에게서 상대적으로 만족률이 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)
								①+② 불만족	④+⑤ 만족	
전체		1,516	12.6	20.2	29.1	27.0	11.2	32.8	38.2	51.0
성별	남성	752	14.9	20.1	28.2	25.3	11.5	35.0	36.9	49.6
	여성	765	10.4	20.2	29.9	28.6	10.9	30.6	39.5	52.4
연령별	20대	201	9.6	25.5	30.2	23.7	11.1	35.1	34.8	50.3
	30대	357	16.9	18.1	26.8	27.0	11.3	35.0	38.2	49.4
	40대	406	14.2	22.0	33.1	21.8	8.9	36.2	30.7	47.3
	50대	315	10.8	16.4	26.4	32.6	13.7	27.2	46.4	55.5
	60대 이상	237	8.3	20.6	28.1	31.3	11.7	28.9	43.0	54.4
지역별	서울	293	11.3	21.9	34.3	21.9	10.5	33.2	32.4	49.6
	부산	96	10.8	19.4	23.5	38.0	8.2	30.3	46.2	53.3
	대구	74	13.9	19.1	21.8	33.7	11.5	33.0	45.3	52.5
	인천	85	8.4	30.5	27.4	23.9	9.8	38.9	33.7	49.0
	광주	43	9.9	12.0	27.7	33.2	17.2	21.9	50.4	59.0
	대전	34	13.1	21.7	40.7	19.7	4.9	34.7	24.6	45.4
	울산	42	10.1	22.9	23.1	33.0	10.9	33.0	43.9	52.9
	경기	374	12.4	17.3	29.7	29.4	11.1	29.7	40.6	52.4
	강원	35	10.9	28.4	21.2	20.2	19.3	39.3	39.5	52.2
	충북	48	18.2	27.7	23.3	19.9	10.8	45.9	30.7	44.3
	충남	79	14.8	19.6	33.2	23.1	9.3	34.4	32.4	48.1
	전북	56	22.7	27.9	24.6	20.3	4.5	50.6	24.8	39.0
	전남	58	9.5	12.5	24.6	32.4	21.0	22.0	53.4	60.7
	경북	76	17.4	16.1	22.4	28.3	15.9	33.5	44.1	52.3
	경남	98	11.1	16.8	36.7	25.2	10.3	27.9	35.4	51.7
	제주	26	16.6	22.4	21.4	29.0	10.5	39.0	39.6	48.6
거주 규모별	대도시	666	11.1	21.7	29.7	27.1	10.4	32.8	37.5	51.0
	중소도시	734	12.5	19.9	27.8	27.9	11.9	32.4	39.8	51.7
	읍면지역	117	21.8	12.6	33.4	21.0	11.1	34.4	32.2	46.8
직업별	농/임/어업/축산업	28	14.1	12.1	23.8	24.2	25.8	26.2	50.0	58.9
	자영업	363	16.9	20.1	27.0	23.3	12.7	37.1	35.9	48.7
	판매/기술/노무직	127	9.3	21.8	28.5	24.3	16.0	31.1	40.3	54.0
	전문/사무/관리직	590	13.2	19.4	31.1	27.7	8.7	32.6	36.3	49.8
	전업주부	272	8.0	20.3	28.2	31.9	11.6	28.3	43.5	54.7
	학생	54	15.5	28.0	29.9	19.6	7.1	43.5	26.7	43.7
	무직/기타	80	7.4	19.9	27.3	33.5	11.9	27.3	45.4	55.6
	무응답	3	0.0	32.1	67.9	0.0	0.0	32.1	0.0	42.0
학력별	중졸이하	169	8.2	17.5	30.5	26.9	16.9	25.7	43.8	56.7
	고졸	504	12.5	22.6	26.7	26.8	11.4	35.1	38.2	50.5
	대졸	737	13.5	19.1	30.8	26.3	10.3	32.6	36.6	50.2
	대학원졸 이상	90	14.6	18.9	28.2	33.2	5.1	33.5	38.3	48.8
	무응답	16	11.8	29.1	9.0	33.5	16.6	40.9	50.1	53.5
월소득별	200만원 미만	251	9.5	16.0	27.1	29.8	17.6	25.4	47.5	57.5
	200~300만원 미만	252	10.8	19.9	28.0	28.6	12.7	30.7	41.4	53.2
	300~400만원 미만	323	12.0	23.6	31.4	26.6	6.4	35.6	33.0	48.0
	400만원 이상	594	15.1	19.3	28.7	25.4	11.4	34.4	36.9	49.7
	모름/무응답	96	12.3	25.3	31.1	26.2	5.0	37.7	31.2	46.6
응급의료 기관 유형	권역응급의료센터	223	20.0	23.7	23.8	19.7	12.8	43.7	32.5	45.4
	지역응급의료센터	742	13.6	21.3	32.1	23.6	9.4	34.9	33.0	48.5
	지역응급의료기관	306	5.4	16.1	27.2	36.7	14.6	21.5	51.3	59.7
	응급의료기관 외 의료기관	165	11.5	17.4	25.8	33.6	11.7	28.9	45.3	54.2
	무응답	80	12.5	20.8	29.6	28.1	9.0	33.3	37.1	50.1
의료기관 유형	상급종합병원	486	18.5	23.0	27.4	21.8	9.3	41.5	31.1	45.1
	종합병원	695	9.5	19.2	31.0	27.7	12.6	28.7	40.4	53.7
	병원	89	7.4	17.2	27.9	36.4	11.0	24.6	47.4	56.6
	기타/모름/무응답	247	11.7	18.4	27.2	31.9	10.8	30.1	42.7	52.9

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 1.2%(n=18)는 분석에서 제외함

6-3 응급실 만족도: 입원 또는 수술까지의 대기시간

- ✓ '입원 또는 수술까지의 대기시간'에 대한 만족률은 38.6%로 2013년(36.4%) 대비 2.2%p 증가함
- ✓ 응급의료기관 유형별로는 '지역응급의료기관'(52.5%), '지역응급의료센터'(36.2%), '권역응급의료센터'(31.1%)의 순으로 나타났으며, 2013년 만족률 대비 전반적으로 증가한 가운데 '권역응급의료센터'는 14.3%p 감소함

[입원/수술 전 대기시간 만족도]

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 57.2%(n=877)는 분석에서 제외함
* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

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

응답자 특성별 분석 [6-3. 입원 또는 수술까지의 대기시간]

☞ ‘입원 또는 수술까지의 대기 시간’에 대한 만족률은 성별로는 여성(41.3%), 연령별로는 20대(48.3%) 및 50대(46.8%), 지역별로는 부산(56.2%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

☞ 응급의료기관 유형별로는 ‘지역응급의료기관’(52.5%), 의료기관 유형별로는 ‘병원’(52.1%) 이용자들에게서 상대적으로 만족률이 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)
								①+② 불만족	④+⑤ 만족	
전체		657	12.5	18.3	30.6	25.9	12.6	30.8	38.6	52.0
성별	남성	344	14.5	18.8	30.6	23.7	12.4	33.3	36.1	50.2
	여성	313	10.4	17.7	30.7	28.4	12.9	28.0	41.3	54.0
연령별	20대	65	4.6	22.3	24.8	34.9	13.4	26.9	48.3	57.6
	30대	141	20.3	18.6	29.0	20.9	11.1	39.0	32.0	46.0
	40대	180	13.0	21.4	33.6	21.2	10.8	34.4	32.0	48.8
	50대	140	9.3	15.0	28.9	28.9	18.0	24.3	46.8	57.8
	60대 이상	130	10.9	14.9	33.2	30.3	10.7	25.8	41.0	53.7
지역별	서울	117	10.9	20.8	29.4	26.7	12.1	31.8	38.8	52.0
	부산	44	9.6	13.1	21.1	45.0	11.2	22.7	56.2	58.8
	대구	33	11.8	20.4	34.3	21.4	12.1	32.2	33.5	50.4
	인천	40	4.3	31.0	33.5	17.6	13.6	35.3	31.2	51.3
	광주	15	0.0	17.5	33.3	24.5	24.7	17.5	49.1	64.1
	대전	18	10.6	23.0	38.2	17.9	10.3	33.6	28.2	48.6
	울산	20	4.6	9.6	42.5	38.4	5.0	14.2	43.3	57.4
	경기	160	9.9	16.9	31.5	25.9	15.8	26.8	41.7	55.2
	강원	20	9.4	29.7	30.1	13.0	17.7	39.2	30.7	49.9
	충북	21	32.8	5.1	24.0	34.9	3.2	37.9	38.1	42.6
	충남	31	20.0	5.0	28.5	43.3	3.2	25.0	46.5	51.2
	전북	31	22.8	19.4	30.0	12.6	15.2	42.2	27.8	44.5
	전남	20	13.9	28.2	24.1	24.2	9.6	42.1	33.8	46.9
	경북	36	20.2	21.1	19.6	21.9	17.1	41.3	39.1	48.7
	경남	41	18.2	8.3	44.1	20.5	9.0	26.5	29.4	48.5
	제주	10	15.8	36.8	29.4	7.5	10.5	52.6	18.0	40.1
거주 규모별	대도시	287	8.9	20.2	31.0	27.7	12.2	29.1	39.9	53.5
	중소도시	315	13.2	18.1	31.2	24.7	12.8	31.3	37.5	51.4
	읍면지역	54	28.0	9.0	25.6	23.2	14.2	37.0	37.4	46.6
직업별	농/임/어업/축산업	15	27.0	12.2	15.4	27.8	17.6	39.2	45.4	49.2
	자영업	149	15.2	16.0	34.9	20.3	13.6	31.2	34.0	50.3
	판매/기술/노무직	57	6.4	14.3	29.8	29.1	20.5	20.6	49.6	60.8
	전문/사무/관리직	233	15.4	20.1	30.8	24.0	9.6	35.6	33.6	48.1
	전업주부	134	10.6	17.8	28.3	28.8	14.6	28.4	43.3	54.7
	학생	17	11.0	31.8	22.2	31.1	3.9	42.8	35.0	46.3
	무직/기타	50	0.0	20.0	32.9	35.6	11.5	20.0	47.1	59.6
	무응답	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	75.0
학력별	중졸이하	91	8.9	12.4	32.2	30.5	16.0	21.3	46.5	58.1
	고졸	200	10.8	20.0	31.7	24.9	12.7	30.8	37.6	52.2
	대졸	316	14.7	19.2	30.7	23.9	11.5	33.9	35.4	49.6
	대학원졸 이상	39	8.8	18.0	21.6	39.5	12.1	26.8	51.6	57.0
	무응답	11	25.2	8.5	30.6	17.3	18.4	33.7	35.7	48.8
월소득별	200만원 미만	126	7.0	9.9	32.9	31.8	18.4	16.9	50.3	61.2
	200~300만원 미만	114	10.9	21.6	32.8	25.2	9.6	32.4	34.8	50.3
	300~400만원 미만	133	16.0	20.8	35.0	21.4	6.8	36.8	28.2	45.5
	400만원 이상	240	14.4	18.7	27.3	25.8	13.7	33.1	39.5	51.4
	모름/무응답	44	11.8	23.4	23.7	25.1	15.9	35.3	41.0	52.5
응급의료 기관 유형	권역응급의료센터	120	18.9	21.7	28.3	20.0	11.2	40.5	31.1	45.7
	지역응급의료센터	314	12.0	20.3	31.6	24.9	11.2	32.2	36.2	50.8
	지역응급의료기관	125	6.4	10.0	31.1	33.3	19.2	16.4	52.5	62.2
	응급의료기관 외 의료기관	65	12.5	16.1	28.2	29.0	14.2	28.6	43.2	54.1
	무응답	33	18.3	22.4	33.1	22.8	3.5	40.7	26.2	42.7
의료기관 유형	상급종합병원	242	17.0	17.6	31.3	24.1	9.9	34.6	34.0	48.1
	종합병원	273	8.1	21.0	30.0	25.6	15.1	29.2	40.8	54.6
	병원	44	10.9	4.6	32.4	35.2	16.9	15.5	52.1	60.7
	기타/모름/무응답	98	14.5	18.2	29.8	26.9	10.6	32.7	37.5	50.2

* 응급실 이용자 1,534명 중 비경험 및 무응답 57.2%(n=877)는 분석에서 제외함
* 사례수가 소수인 경우 응답자 특성별로 현황에 대한 참고치로만 활용하며, 상대적인 비교는 불가능함

6-4 응급실 만족도: 검사까지의 대기시간

- ✓ ‘검사까지의 대기시간’에 대한 만족률은 41.1%로 2013년(39.4%) 대비 1.7%p 증가함
- ✓ 응급의료기관 유형별로는 ‘지역응급의료기관’(53.0%), ‘지역응급의료센터’(37.7%), ‘권역응급의료센터’(33.7%) 의 순으로 나타났으며, 2013년 만족률 대비 전반적으로 증가한 가운데 ‘권역응급의료센터’는 1.4%p 감소함

[검사 전 대기시간 만족도]

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 15.8%(n=243)는 분석에서 제외함
* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

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

응답자 특성별 분석 [6-4. 검사까지의 대기시간]

☞ ‘검사까지의 대기 시간’에 대한 만족률은 41.1%이며, 성별로는 여성(43.9%), 연령별로는 50대(47.5%), 지역별로는 울산(55.1%), 전남(50.6%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

☞ 응급의료기관 유형별로는 ‘지역응급의료기관’(53.0%), 의료기관 유형별로는 ‘병원’(47.2%) 이용자들에게서 상대적으로 만족률이 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)
								①+② 불만족	④+⑤ 만족	
전체		1,291	9.9	19.0	30.0	29.6	11.5	28.9	41.1	53.5
성별	남성	646	11.1	19.8	30.8	28.3	10.0	30.9	38.3	51.6
	여성	644	8.7	18.2	29.3	30.8	13.1	26.8	43.9	55.4
연령별	20대	166	12.1	20.3	34.9	24.6	8.1	32.4	32.7	49.1
	30대	300	14.8	16.2	27.6	28.3	13.1	31.0	41.4	52.2
	40대	354	9.9	24.0	27.7	29.2	9.1	34.0	38.3	50.9
	50대	265	5.7	18.0	28.7	32.8	14.7	23.7	47.5	58.2
	60대 이상	205	6.2	14.7	35.3	31.9	11.9	20.9	43.8	57.2
지역별	서울	255	12.5	19.0	29.9	27.2	11.5	31.4	38.6	51.6
	부산	76	4.2	16.8	32.7	35.0	11.3	21.0	46.3	58.1
	대구	61	13.1	20.3	18.2	32.3	16.1	33.5	48.3	54.5
	인천	79	5.6	20.5	39.8	23.9	10.2	26.1	34.1	53.2
	광주	38	6.8	16.2	38.4	30.8	7.9	22.9	38.7	54.2
	대전	33	13.7	19.0	36.7	22.5	8.1	32.7	30.5	48.0
	울산	35	2.7	13.2	29.1	43.5	11.5	15.8	55.1	62.0
	경기	311	9.0	19.3	26.4	32.6	12.7	28.4	45.2	55.1
	강원	33	5.7	33.2	33.8	16.5	10.7	39.0	27.2	48.3
	충북	44	9.6	21.2	26.0	37.7	5.6	30.8	43.3	52.1
	충남	68	12.1	21.4	35.6	25.2	5.7	33.5	30.9	47.7
	전북	51	16.6	26.8	25.3	26.4	5.0	43.3	31.4	44.1
	전남	48	5.8	13.1	30.5	32.0	18.6	18.9	50.6	61.1
	경북	62	16.2	17.3	22.0	24.9	19.6	33.5	44.5	53.6
	경남	74	9.5	9.2	40.7	29.2	11.3	18.7	40.6	55.9
	제주	24	6.3	26.4	29.4	29.5	8.4	32.7	37.9	51.8
거주 규모별	대도시	577	9.6	18.5	31.3	29.2	11.3	28.1	40.6	53.6
	중소도시	610	9.0	19.8	28.9	30.7	11.6	28.8	42.3	54.0
	읍면지역	104	16.4	17.2	29.4	24.9	12.1	33.6	37.0	49.8
직업별	농/임/어업/축산업	25	16.0	13.1	35.9	13.5	21.4	29.2	34.9	52.8
	자영업	305	11.3	19.9	29.9	26.9	12.0	31.2	39.0	52.1
	판매/기술/노무직	108	6.9	15.3	31.5	33.0	13.2	22.2	46.3	57.6
	전문/사무/관리직	499	12.0	20.4	29.1	29.7	8.8	32.4	38.5	50.7
	전업주부	236	5.9	17.1	28.2	34.5	14.3	23.0	48.8	58.6
	학생	45	12.8	21.0	33.7	24.9	7.7	33.7	32.5	48.4
	무직/기타	69	2.5	17.3	37.0	27.5	15.7	19.8	43.2	59.1
	무응답	3	0.0	39.0	32.1	28.9	0.0	39.0	28.9	47.5
학력별	중졸이하	147	5.2	14.9	33.8	29.4	16.6	20.2	46.0	59.3
	고졸	433	9.2	18.0	31.0	30.0	11.7	27.3	41.7	54.2
	대졸	619	11.3	20.7	29.4	27.7	10.9	32.0	38.6	51.6
	대학원졸 이상	79	9.5	17.4	24.7	42.7	5.7	27.0	48.3	54.4
	무응답	14	19.4	23.4	16.8	27.5	12.9	42.7	40.5	47.8
월소득별	200만원 미만	222	5.8	13.8	31.0	33.8	15.7	19.6	49.4	59.9
	200~300만원 미만	219	8.3	17.4	32.0	29.6	12.6	25.8	42.2	55.2
	300~400만원 미만	279	11.1	19.7	34.3	27.0	7.9	30.8	34.9	50.2
	400만원 이상	501	11.8	21.0	26.1	29.0	12.0	32.8	41.0	52.1
	모름/무응답	70	9.2	22.8	31.8	30.3	6.0	32.0	36.3	50.3
응급의료기관 유형	권역응급의료센터	207	14.0	22.8	29.6	23.8	9.9	36.7	33.7	48.2
	지역응급의료센터	636	10.9	20.6	30.7	28.0	9.7	31.5	37.7	51.3
	지역응급의료기관	249	4.0	12.0	30.9	37.3	15.7	16.0	53.0	62.2
	응급의료기관 외 의료기관	131	11.2	15.1	22.2	35.8	15.8	26.2	51.6	57.5
	무응답	68	6.9	25.4	36.8	21.2	9.8	32.2	31.0	50.4
의료기관 유형	상급종합병원	438	14.7	22.7	29.1	24.9	8.5	37.4	33.4	47.5
	종합병원	581	6.5	17.2	31.4	31.8	13.0	23.7	44.9	56.9
	병원	72	8.0	12.9	31.9	35.7	11.5	20.9	47.2	57.5
	기타/모름/무응답	200	9.6	18.4	27.3	31.0	13.6	28.0	44.7	55.2

* 응급실 이용자 1,534명 중 비경험 및 무응답 15.8%(n=243)는 분석에서 제외함

6-5 응급실 만족도: 의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명

✓ '의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명'에 대한 만족률은 52.4%로 2013년(51.9%) 대비 0.5%p 증가함

✓ 응급의료기관 유형별로는 '지역응급의료기관'(54.9%), '지역응급의료센터'(53.0%), '권역응급의료센터'(50.2%)의 순으로 나타났으며, '권역응급의료센터'는 2013년(55.4%) 대비 5.2%p 감소함

[의료진의 충분한 설명 만족도]

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 0.8%(n=12)는 분석에서 제외함
* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

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

응답자 특성별 분석 [6-5. 의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명]

☞ ‘의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명’에 대한 만족률은 성별로는 여성(54.6%), 연령이 높을수록, 지역별로는 울산(57.0%), 전남(56.9%), 부산(56.8%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

☞ 응급의료기관 유형별로는 ‘지역응급의료기관’(54.9%), 의료기관 유형별로는 ‘종합병원’(54.6%) 이용자들에게서 상대적으로 만족률이 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)
								①+② 불만족	④+⑤ 만족	
전체		1,522	7.3	13.8	26.6	36.6	15.8	21.0	52.4	60.0
성별	남성	752	8.5	14.0	27.5	36.5	13.5	22.5	50.0	58.1
	여성	770	6.1	13.5	25.8	36.6	18.0	19.6	54.6	61.8
연령별	20대	204	8.5	19.4	27.8	31.2	13.1	27.8	44.4	55.3
	30대	359	10.1	13.0	25.7	36.0	15.3	23.1	51.3	58.4
	40대	406	8.9	13.0	27.0	37.4	13.6	22.0	51.1	58.5
	50대	314	4.8	13.2	26.0	35.8	20.3	18.0	56.0	63.4
	60대 이상	239	2.4	12.1	27.3	41.7	16.4	14.5	58.1	64.4
지역별	서울	300	5.1	15.1	26.2	39.3	14.3	20.2	53.5	60.6
	부산	96	5.9	13.4	23.9	37.2	19.6	19.3	56.8	62.8
	대구	73	13.1	10.6	20.5	37.7	18.1	23.7	55.8	59.3
	인천	87	6.2	19.2	34.4	29.8	10.4	25.4	40.2	54.8
	광주	43	7.7	9.8	27.9	40.5	14.1	17.5	54.6	60.9
	대전	36	4.7	15.9	25.4	39.1	14.9	20.6	54.0	60.9
	울산	42	4.0	14.0	24.9	35.2	21.8	18.0	57.0	64.2
	경기	371	7.0	12.7	25.0	39.6	15.8	19.7	55.4	61.1
	강원	34	8.5	13.5	44.1	18.5	15.5	22.0	34.0	54.8
	충북	49	14.3	13.2	27.0	29.4	16.1	27.5	45.5	54.9
	충남	78	7.0	9.8	27.7	40.2	15.3	16.8	55.5	61.8
	전북	57	14.0	12.9	30.1	32.6	10.4	26.9	43.0	53.1
	전남	58	4.8	13.8	24.6	33.9	23.0	18.6	56.9	64.1
	경북	75	7.9	14.0	22.6	33.3	22.2	21.9	55.5	62.0
	경남	98	8.4	13.7	29.7	36.7	11.5	22.1	48.2	57.3
	제주	26	6.7	23.3	29.0	23.3	17.9	29.9	41.1	55.6
거주 규모별	대도시	676	6.3	14.5	26.3	37.4	15.4	20.8	52.8	60.3
	중소도시	729	7.6	13.7	26.6	36.4	15.7	21.3	52.1	59.7
	읍면지역	118	10.8	9.6	28.5	33.3	17.8	20.4	51.2	59.5
직업별	농/임/어업/축산업	28	14.6	0.0	34.8	12.4	38.2	14.6	50.5	64.9
	자영업	363	9.1	14.5	26.3	32.5	17.6	23.6	50.1	58.8
	판매/기술/노무직	127	7.1	16.8	20.2	36.5	19.4	23.8	56.0	61.1
	전문/사무/관리직	591	8.5	14.3	27.0	39.1	11.1	22.8	50.2	57.5
	전업주부	276	3.9	11.3	25.6	40.0	19.2	15.2	59.2	64.8
	학생	56	4.8	20.5	24.5	33.7	16.5	25.3	50.3	59.2
	무직/기타	80	1.2	10.7	37.6	35.4	15.2	11.9	50.5	63.2
	무응답	3	0.0	0.0	32.1	39.0	28.9	0.0	67.9	74.2
학력별	중졸이하	168	5.6	5.6	28.3	38.2	22.2	11.3	60.4	66.4
	고졸	509	6.7	15.0	27.6	33.0	17.7	21.7	50.7	60.0
	대졸	737	8.2	14.4	25.9	37.7	13.8	22.6	51.5	58.6
	대학원졸 이상	92	5.2	12.8	25.6	47.5	9.0	18.0	56.4	60.5
	무응답	16	11.8	35.1	17.7	17.9	17.5	46.9	35.4	48.5
월소득별	200만원 미만	253	4.2	12.4	20.4	41.1	21.8	16.6	62.9	66.0
	200~300만원 미만	252	7.6	11.7	33.1	29.6	18.0	19.3	47.6	59.7
	300~400만원 미만	325	6.8	14.1	31.6	37.0	10.5	20.9	47.5	57.6
	400만원 이상	595	8.9	14.6	23.1	38.0	15.4	23.5	53.4	59.1
	모름/무응답	97	5.7	16.6	31.1	32.9	13.8	22.2	46.7	58.2
응급의료 기관 유형	권역응급의료센터	226	9.4	11.9	28.5	30.9	19.3	21.3	50.2	59.7
	지역응급의료센터	744	6.4	13.9	26.8	38.2	14.8	20.2	53.0	60.3
	지역응급의료기관	307	7.5	11.1	26.5	38.2	16.7	18.6	54.9	61.4
	응급의료기관 외 의료기관	164	7.6	15.5	22.7	37.1	17.1	23.1	54.2	60.2
	무응답	81	8.1	24.7	28.2	30.3	8.7	32.8	39.0	51.7
의료기관 유형	상급종합병원	490	8.1	12.9	26.7	37.0	15.4	21.0	52.4	59.7
	종합병원	696	5.9	12.7	26.9	37.9	16.7	18.6	54.6	61.7
	병원	90	12.0	14.2	29.9	29.8	14.0	26.3	43.9	54.9
	기타/모름/무응답	247	7.7	18.4	24.7	34.6	14.6	26.1	49.2	57.5

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 0.8%(n=12)는 분석에서 제외함

6-6 응급실 만족도: 적절한 응급진료 및 처치

✓ ‘적절한 응급진료 및 처치’에 대한 만족률은 51.4%로 2013년(50.2%) 대비 1.2%p 증가함

✓ 응급의료기관 유형별로는 ‘지역응급의료기관’(57.1%), ‘지역응급의료센터’(50.6%), ‘권역응급의료센터’(46.8%)의 순으로 나타났으며, 2013년 대비 ‘지역응급의료센터’는 4.4%p 증가, ‘권역응급의료센터’는 9.8%p 감소함

[적절한 응급진료 및 처치 만족도]

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 1.6%(n=25)는 분석에서 제외함
* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

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

응답자 특성별 분석 [6-6. 적절한 응급진료 및 처치]

☞ '적절한 응급진료 및 처치'에 대한 만족률은 성별로는 여성(53.8%), 연령별로는 60대이상(58.2%), 지역별로는 전남(64.0%), 부산(55.5%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

☞ 응급의료기관 유형별로는 '지역응급의료기관'(57.1%), 의료기관 유형별로는 '종합병원'(53.3%) 이용자들에게서 상대적으로 만족률이 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합		100점 평균 (점)
								①+② 불만족	④+⑤ 만족	
전체		1,509	6.8	12.1	29.7	37.1	14.2	18.9	51.4	60.0
성별	남성	742	6.9	12.8	31.3	35.9	13.0	19.8	48.9	58.8
	여성	767	6.7	11.4	28.1	38.3	15.4	18.1	53.8	61.1
연령별	20대	201	7.3	15.8	32.5	31.5	12.8	23.1	44.3	56.7
	30대	360	10.4	11.4	27.9	36.8	13.4	21.9	50.2	57.8
	40대	404	7.0	12.7	30.5	38.3	11.4	19.8	49.7	58.6
	50대	311	5.1	11.6	29.0	35.2	19.1	16.7	54.3	62.9
	60대 이상	233	2.7	9.6	29.6	43.2	15.0	12.2	58.2	64.6
지역별	서울	295	6.0	10.2	30.4	38.7	14.7	16.2	53.4	61.5
	부산	94	6.2	11.0	27.4	35.8	19.7	17.2	55.5	62.9
	대구	71	8.3	9.4	32.1	36.3	13.8	17.7	50.2	59.5
	인천	85	7.3	17.7	33.0	30.7	11.3	25.0	42.0	55.3
	광주	42	7.7	10.2	30.9	39.8	11.4	17.9	51.2	59.2
	대전	36	4.6	17.3	31.7	37.6	8.7	21.9	46.4	57.1
	울산	40	8.2	15.3	25.6	31.2	19.7	23.4	51.0	59.8
	경기	373	4.8	11.4	29.4	40.6	13.8	16.2	54.4	61.8
	강원	35	8.2	8.1	46.7	21.9	15.1	16.3	36.9	56.9
	충북	48	7.7	21.8	28.6	34.8	7.2	29.5	41.9	53.0
	충남	78	4.6	12.7	29.3	39.2	14.3	17.2	53.5	61.5
	전북	55	13.5	19.9	32.7	24.7	9.2	33.4	33.9	49.0
	전남	57	7.7	6.7	21.6	40.6	23.4	14.4	64.0	66.3
	경북	75	11.7	7.1	29.0	31.5	20.8	18.8	52.2	60.6
	경남	98	7.1	14.5	27.0	43.1	8.3	21.6	51.4	57.7
	제주	26	12.5	14.7	24.0	34.5	14.4	27.1	48.9	55.9
거주 규모별	대도시	663	6.6	11.9	30.3	36.6	14.6	18.5	51.2	60.2
	중소도시	729	6.6	12.3	29.4	37.8	13.9	18.9	51.7	60.0
	읍면지역	117	9.3	12.3	28.5	36.3	13.6	21.6	50.0	58.2
직업별	농/임/어업/축산업	28	5.7	9.0	29.2	27.5	28.7	14.6	56.2	66.1
	자영업	359	8.5	13.8	31.7	30.4	15.5	22.4	45.9	57.6
	판매/기술/노무직	122	5.7	14.9	27.7	32.3	19.5	20.5	51.8	61.3
	전문/사무/관리직	589	8.5	11.8	29.8	40.3	9.7	20.3	49.9	57.7
	전업주부	276	3.2	10.2	27.1	42.0	17.4	13.4	59.5	65.1
	학생	53	6.6	14.3	25.2	33.6	20.3	20.9	53.9	61.7
	무직/기타	80	2.0	7.4	35.0	40.9	14.6	9.5	55.5	64.7
	무응답	3	0.0	39.0	32.1	28.9	0.0	39.0	28.9	47.5
학력별	중졸이하	165	3.0	10.3	28.2	41.3	17.3	13.3	58.5	64.9
	고졸	504	6.1	14.0	30.0	32.8	17.1	20.1	49.9	60.2
	대졸	733	8.3	11.6	29.9	38.3	12.0	19.9	50.3	58.5
	대학원졸 이상	90	5.0	8.0	29.0	46.8	11.2	13.0	58.0	62.8
	무응답	16	11.4	19.9	32.7	24.5	11.5	31.3	36.0	51.2
월소득별	200만원 미만	246	3.9	9.8	24.9	40.8	20.6	13.7	61.4	66.1
	200~300만원 미만	251	6.0	11.5	35.0	33.4	14.1	17.5	47.5	59.5
	300~400만원 미만	325	6.2	14.1	33.1	36.5	10.2	20.3	46.7	57.6
	400만원 이상	592	8.9	11.2	27.1	37.9	14.9	20.2	52.8	59.6
	모름/무응답	95	5.6	18.3	33.3	35.4	7.5	23.9	42.8	55.2
응급의료 기관 유형	권역응급의료센터	225	7.9	12.9	32.5	30.8	16.0	20.8	46.8	58.5
	지역응급의료센터	739	6.5	12.7	30.2	37.4	13.2	19.2	50.6	59.5
	지역응급의료기관	304	7.6	7.5	27.8	41.3	15.8	15.1	57.1	62.5
	응급의료기관 외 의료기관	163	5.1	13.2	26.6	39.2	15.8	18.4	55.0	61.8
	무응답	77	7.0	20.1	31.4	32.1	9.5	27.1	41.6	54.2
의료기관 유형	상급종합병원	485	8.3	12.3	30.5	35.0	14.0	20.6	49.0	58.5
	종합병원	692	5.7	11.2	29.8	38.5	14.8	16.9	53.3	61.4
	병원	90	10.5	9.4	29.7	37.9	12.5	19.9	50.4	58.1
	기타/모름/무응답	242	5.7	15.3	27.9	37.4	13.7	21.0	51.1	59.5

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 1.6%(n=25)는 분석에서 제외함

6-7 응급실 만족도: 의료인(의사, 간호사)의 친절도

- ✓ ‘의료인의 친절도’에 대한 만족률은 53.9%로 2013년(52.3%) 대비 1.6%p 증가함
- ✓ 응급의료기관 유형별로는 ‘지역응급의료기관’(59.4%), ‘지역응급의료센터’(54.1%), ‘권역응급의료센터’(51.5%)의 순으로 나타났으며, 2013년 대비 ‘지역응급의료기관’은 10.0%p 증가, ‘권역응급의료센터’는 10.5%p 감소함

[의료인의 친절 만족도]

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 0.7%(n=11)는 분석에서 제외함
* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

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

응답자 특성별 분석 [6-7. 의료인(의사, 간호사)의 친절도]

☞ ‘의료인(의사, 간호사)의 친절도’에 대한 만족률은 성별로는 여성(55.6%), 연령이 높을수록, 지역별로는 전남(70.4%), 대전(65.4%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

☞ 응급의료기관 유형별로는 ‘지역응급의료기관’(59.4%), 의료기관 유형별로는 ‘종합병원’(56.8%) 이용자들에게서 상대적으로 만족률이 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합 ①+② 불만족	종합 ④+⑤ 만족	100점 평균 (점)
전체		1,523	6.1	11.3	28.7	36.2	17.7	17.4	53.9	62.0
성별	남성	755	7.3	9.2	31.2	36.8	15.4	16.6	52.2	60.9
	여성	769	4.9	13.3	26.2	35.6	20.0	18.2	55.6	63.1
연령별	20대	205	9.2	12.2	31.3	31.8	15.5	21.4	47.3	58.0
	30대	358	8.8	14.6	28.4	31.1	17.1	23.4	48.2	58.3
	40대	406	6.8	11.7	30.5	36.1	14.9	18.5	50.9	60.1
	50대	316	3.8	8.8	27.0	39.1	21.3	12.6	60.4	66.3
	60대 이상	239	1.2	8.1	26.1	44.1	20.5	9.3	64.6	68.6
지역별	서울	297	5.4	7.7	33.2	33.9	19.7	13.1	53.7	63.7
	부산	96	2.8	12.9	24.5	39.9	19.9	15.7	59.8	65.3
	대구	74	12.3	13.0	27.4	29.3	18.0	25.3	47.4	57.0
	인천	87	5.2	19.3	36.5	26.2	12.9	24.4	39.1	55.6
	광주	43	3.8	7.9	23.5	52.7	12.1	11.7	64.8	65.3
	대전	36	4.7	8.9	20.9	50.5	14.9	13.6	65.4	65.5
	울산	42	3.9	21.8	12.8	35.3	26.2	25.7	61.5	64.5
	경기	373	5.2	10.4	27.9	37.8	18.7	15.7	56.5	63.6
	강원	35	5.2	10.0	29.5	41.0	14.4	15.2	55.4	62.3
	충북	49	8.1	22.6	30.7	26.5	12.1	30.7	38.6	53.0
	충남	78	5.6	8.0	43.0	27.8	15.5	13.6	43.3	59.9
	전북	57	15.2	13.8	26.1	37.5	7.4	28.9	45.0	52.1
	전남	58	1.7	9.4	18.5	45.9	24.5	11.1	70.4	70.5
	경북	75	7.1	10.5	27.5	31.5	23.5	17.6	54.9	63.4
	경남	98	7.7	11.3	23.5	44.6	12.9	19.0	57.5	60.9
	제주	26	12.7	10.5	30.9	28.3	17.5	23.3	45.9	56.8
거주 규모별	대도시	674	5.5	11.5	29.2	35.4	18.3	17.0	53.8	62.4
	중소도시	731	6.2	10.8	29.0	36.9	17.0	17.0	53.9	61.9
	읍면지역	118	8.5	13.2	23.6	36.1	18.5	21.7	54.6	60.7
직업별	농/임/어업/축산업	28	0.0	17.6	22.0	25.6	34.9	17.6	60.5	69.5
	자영업	363	6.9	9.9	31.7	32.5	19.1	16.8	51.6	61.8
	판매/기술/노무직	128	8.6	11.2	26.3	33.9	20.0	19.8	53.8	61.4
	전문/사무/관리직	592	7.3	12.6	28.4	37.8	14.0	19.8	51.8	59.7
	전업주부	274	3.8	12.3	24.0	38.3	21.6	16.1	59.9	65.4
	학생	55	4.4	8.6	30.3	37.4	19.4	13.0	56.8	64.7
	무직/기타	80	1.2	5.1	36.1	42.3	15.3	6.3	57.7	66.4
	무응답	3	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
학력별	중졸이하	170	3.3	8.4	18.8	44.6	24.8	11.7	69.5	69.8
	고졸	510	5.4	11.5	30.2	33.2	19.7	16.9	52.9	62.6
	대졸	736	7.1	12.2	30.0	35.9	14.8	19.3	50.7	59.8
	대학원졸 이상	92	5.3	8.1	26.0	44.4	16.1	13.5	60.5	64.4
	무응답	16	17.2	11.0	42.4	6.0	23.4	28.3	29.4	51.8
월소득별	200만원 미만	253	1.7	10.6	22.7	41.1	23.8	12.3	65.0	68.7
	200~300만원 미만	253	5.1	10.5	30.0	35.7	18.7	15.6	54.4	63.1
	300~400만원 미만	326	6.8	9.8	36.2	32.6	14.6	16.6	47.2	59.6
	400만원 이상	595	7.8	12.3	25.8	36.9	17.2	20.1	54.1	60.9
	모름/무응답	96	7.1	14.0	33.8	32.7	12.4	21.1	45.1	57.3
응급의료 기관 유형	권역응급의료센터	226	8.1	13.7	26.7	31.7	19.8	21.8	51.5	60.3
	지역응급의료센터	743	5.2	10.8	29.9	37.1	17.0	16.0	54.1	62.5
	지역응급의료기관	309	4.1	10.6	25.9	39.8	19.6	14.8	59.4	65.0
	응급의료기관 외 의료기관	166	8.8	8.5	28.1	35.3	19.4	17.3	54.6	62.0
	무응답	80	10.6	17.1	35.5	29.2	7.6	27.7	36.8	51.6
의료기관 유형	상급종합병원	490	7.7	11.1	28.4	34.2	18.6	18.8	52.8	61.2
	종합병원	694	3.3	11.6	28.3	38.8	18.0	14.9	56.8	64.1
	병원	91	9.9	9.9	28.3	35.0	16.9	19.8	51.9	59.8
	기타/모름/무응답	248	9.3	11.2	30.6	33.4	15.4	20.5	48.9	58.6

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 0.7%(n=11)는 분석에서 제외함

6-8 응급실 만족도: 응급의료서비스 대비 응급의료 비용

- ✓ '응급의료서비스 대비 응급의료 비용'에 대한 만족률은 26.2%로 2013년(28.7%) 대비 2.5%p 감소함
- ✓ 응급의료기관 유형별로는 '지역응급의료기관'(32.2%), '지역응급의료센터'(23.2%), '권역응급의료센터'(21.8%)의 순으로 나타났으며, 2013년 대비 만족률이 전반적으로 감소한 가운데 '권역응급의료센터'는 8.7%p 감소함

[응급의료서비스 대비 응급의료 비용 만족도]

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 5.5%(n=85)는 분석에서 제외함
* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

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

응답자 특성별 분석 [6-8. 응급의료서비스 대비 응급의료 비용]

☞ ‘응급의료서비스 대비 응급의료 비용’에 대한 만족률은 성별로는 여성(29.2%), 연령별로는 50대(32.4%), 지역별로는 강원(35.1%), 부산(34.0%) 등에서 상대적으로 높게 나타남

☞ 응급의료기관 유형별로는 ‘지역응급의료기관’(32.2%), 의료기관 유형별로는 ‘병원’(31.8%) 이용자들에게서 상대적으로 만족률이 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합 ①+② 불만족	종합 ④+⑤ 만족	100점 평균 (점)
전체		1,449	11.0	27.9	34.9	20.1	6.2	38.9	26.2	45.6
성별	남성	708	11.6	28.6	36.6	17.2	5.9	40.2	23.1	44.3
	여성	741	10.5	27.1	33.2	22.8	6.4	37.6	29.2	46.9
연령별	20대	196	11.1	29.9	41.1	14.3	3.5	41.1	17.9	42.3
	30대	351	16.5	23.9	34.6	19.1	5.9	40.4	25.0	43.5
	40대	400	13.0	28.6	32.9	19.4	6.1	41.6	25.6	44.3
	50대	294	5.7	27.4	34.5	23.5	8.9	33.1	32.4	50.6
	60대 이상	209	5.5	31.9	33.9	23.5	5.3	37.4	28.7	47.8
지역별	서울	280	11.4	25.4	39.1	18.1	6.0	36.8	24.1	45.5
	부산	93	5.3	23.7	37.0	29.9	4.1	29.0	34.0	50.9
	대구	72	16.6	19.6	32.2	22.4	9.2	36.2	31.6	47.0
	인천	84	13.7	33.3	27.8	20.5	4.7	47.0	25.2	42.3
	광주	42	11.1	23.4	36.2	19.8	9.5	34.5	29.3	48.3
	대전	31	7.8	25.3	42.4	16.1	8.4	33.1	24.5	48.0
	울산	39	10.8	23.1	35.3	25.8	5.0	33.9	30.8	47.8
	경기	355	8.8	29.5	35.5	19.5	6.6	38.3	26.2	46.4
	강원	34	0.0	27.2	37.7	24.5	10.7	27.2	35.1	54.7
	충북	48	20.3	22.0	31.1	23.1	3.4	42.3	26.6	41.8
	충남	75	18.8	34.4	32.1	10.0	4.7	53.1	14.8	36.9
	전북	52	16.7	27.4	29.6	24.7	1.7	44.1	26.4	41.8
	전남	57	7.9	25.4	35.1	20.5	11.0	33.3	31.6	50.3
	경북	70	15.3	33.3	27.0	16.8	7.6	48.6	24.4	42.1
	경남	94	8.2	31.4	36.4	21.1	3.0	39.5	24.1	44.9
	제주	25	7.1	41.9	29.0	14.0	8.0	49.0	22.0	43.5
거주 규모별	대도시	640	11.2	25.3	36.3	21.1	6.2	36.4	27.3	46.5
	중소도시	697	10.7	30.0	34.6	18.6	6.1	40.7	24.8	44.9
	읍면지역	112	12.3	29.5	28.9	23.3	6.0	41.9	29.3	45.3
직업별	농/임/어업/축산업	25	4.3	22.4	22.1	39.9	11.3	26.7	51.3	57.9
	자영업	344	13.9	26.1	34.1	19.0	6.9	40.0	25.9	44.7
	판매/기술/노무직	123	10.4	30.2	35.1	17.5	6.7	40.6	24.3	45.0
	전문/사무/관리직	575	11.9	25.5	38.7	19.2	4.8	37.3	24.0	44.9
	전업주부	260	7.1	30.3	29.8	25.2	7.6	37.4	32.8	49.0
	학생	52	12.6	35.2	39.5	10.4	2.3	47.8	12.7	38.6
	무직/기타	68	7.4	39.4	26.8	17.4	9.0	46.8	26.4	45.3
	무응답	3	0.0	39.0	32.1	28.9	0.0	39.0	28.9	47.5
학력별	중졸이하	155	6.8	29.5	30.7	26.3	6.7	36.3	33.0	49.2
	고졸	479	11.3	27.9	35.3	18.1	7.3	39.3	25.4	45.5
	대졸	714	12.0	28.1	35.8	18.9	5.2	40.1	24.1	44.3
	대학원졸 이상	85	7.5	24.9	34.4	26.4	6.8	32.4	33.2	50.1
	무응답	16	17.2	14.8	25.9	36.1	6.0	32.0	42.1	49.7
월소득별	200만원 미만	225	8.9	27.4	30.5	24.9	8.3	36.3	33.2	49.1
	200~300만원 미만	245	11.6	26.7	34.2	22.0	5.5	38.3	27.5	45.8
	300~400만원 미만	314	10.1	32.7	33.5	18.2	5.5	42.8	23.7	44.1
	400만원 이상	576	11.7	26.7	35.8	19.4	6.4	38.4	25.8	45.5
	모름/무응답	88	14.3	22.3	46.6	13.4	3.4	36.6	16.8	42.3
응급의료 기관 유형	권역응급의료센터	212	12.1	30.1	36.0	15.6	6.2	42.2	21.8	43.4
	지역응급의료센터	709	11.5	30.5	34.8	17.9	5.3	42.1	23.2	43.7
	지역응급의료기관	290	9.7	22.0	36.1	24.7	7.4	31.7	32.2	49.5
	응급의료기관 외 의료기관	161	8.0	21.4	35.5	28.6	6.5	29.4	35.2	51.1
	무응답	77	14.8	32.7	27.1	17.2	8.2	47.5	25.4	42.8
의료기관 유형	상급종합병원	471	13.8	30.3	34.4	17.0	4.5	44.1	21.5	42.0
	종합병원	653	9.2	28.3	35.7	20.0	6.8	37.5	26.8	46.7
	병원	85	12.1	19.1	36.9	23.6	8.3	31.3	31.8	49.2
	기타/모름/무응답	240	10.1	24.8	32.9	25.1	7.0	35.0	32.1	48.5

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 5.5%(n=85)는 분석에서 제외함

6-9 응급실 만족도: 대기실, 침상 등 응급실 환경

- ✓ '대기실, 침상 등 응급실 환경 '에 대한 만족률은 37.3%로 2013년(39.7%) 대비 2.4%p 감소함
- ✓ 응급의료기관 유형별로는 '지역응급의료기관'(43.0%), '권역응급의료센터'(37.8%), '지역응급의료센터'(35.3%)의 순으로 나타났으며, 2013년 대비 만족률이 전반적으로 감소한 가운데 '권역응급의료센터'는 7.7%p 감소함

[응급실 환경 만족도]

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 2.0%(n=30)는 분석에서 제외함
* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

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

응답자 특성별 분석 [6-9. 대기실, 침상 등 응급실 환경]

☞ '대기실, 침상 등 응급실 환경'에 대한 만족률은 연령별로는 60대 이상(43.5%), 지역별로는 전남(47.9%), 부산(44.8%), 학력과 월소득이 낮을수록 상대적으로 높게 나타남

☞ 응급의료기관 유형별로는 '지역응급의료기관'(43.0%), 의료기관 유형별로는 '종합병원'(39.3%) 이용자들에게서 상대적으로 만족률이 높게 나타남

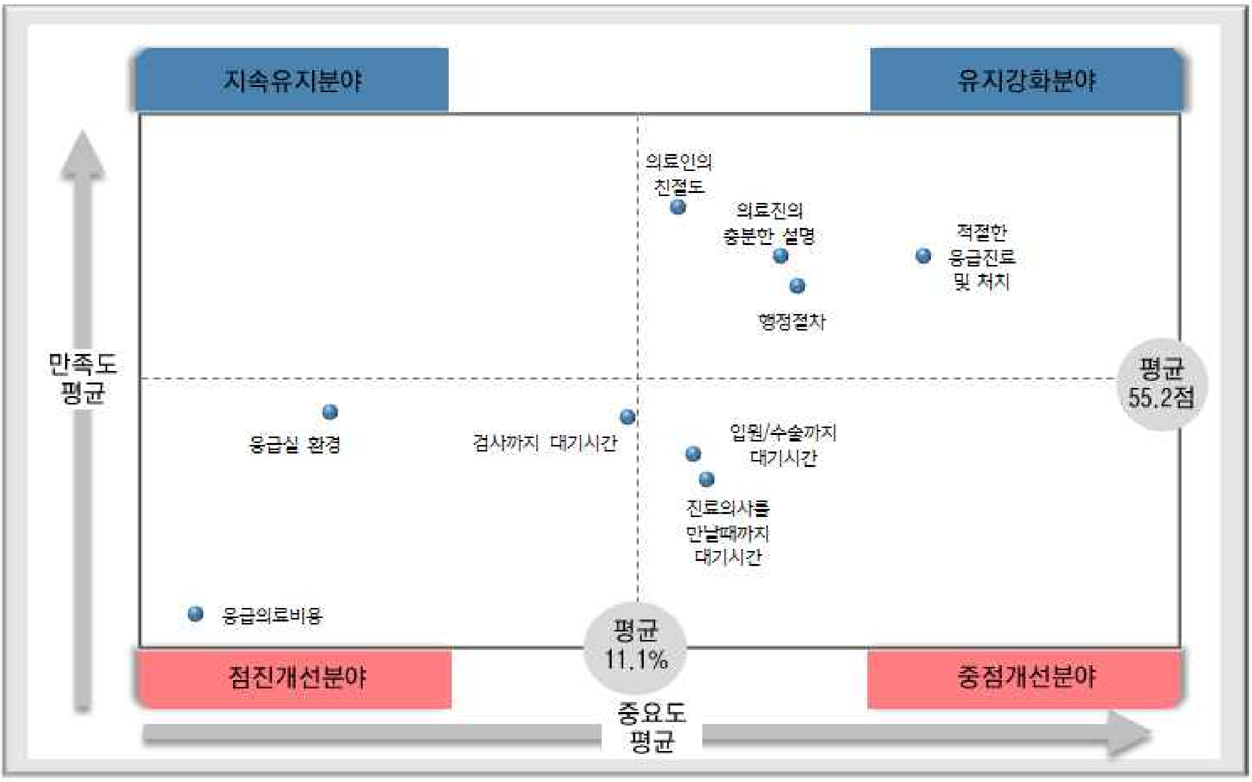
단위[%]		사례수 (명)	① 매우 불만족	② 불만족	③ 보통	④ 만족	⑤ 매우 만족	종합 ①+② 불만족	종합 ④+⑤ 만족	100점 평균 (점)
전체		1,504	7.4	17.1	38.2	27.9	9.4	24.5	37.3	53.7
성별	남성	746	8.0	16.9	37.6	28.7	8.8	24.8	37.6	53.4
	여성	758	6.8	17.3	38.7	27.1	10.0	24.2	37.1	54.0
연령별	20대	203	7.9	17.3	33.2	32.5	9.1	25.2	41.6	54.4
	30대	355	8.7	15.3	42.4	23.3	10.3	24.0	33.6	52.8
	40대	401	9.9	17.0	40.9	23.8	8.3	26.9	32.2	50.9
	50대	314	5.0	19.1	35.1	29.8	10.9	24.1	40.8	55.7
	60대 이상	230	3.9	17.1	35.4	35.4	8.2	21.1	43.5	56.7
지역별	서울	296	7.4	15.6	39.6	28.2	9.2	23.0	37.4	54.1
	부산	93	4.7	19.4	31.2	32.8	12.0	24.0	44.8	57.0
	대구	73	11.7	22.5	32.1	25.3	8.3	34.3	33.6	49.0
	인천	87	8.2	18.0	37.2	24.9	11.8	26.1	36.7	53.6
	광주	43	8.0	14.7	34.6	33.4	9.3	22.7	42.8	55.4
	대전	36	9.9	7.5	46.7	29.2	6.7	17.4	35.9	53.8
	울산	41	8.9	8.2	43.1	30.5	9.2	17.1	39.7	55.7
	경기	366	5.6	17.7	41.7	25.7	9.4	23.2	35.1	53.9
	강원	34	5.5	15.6	39.6	33.8	5.4	21.2	39.2	54.5
	충북	48	15.1	9.8	33.0	34.5	7.6	24.9	42.1	52.4
	충남	77	8.5	21.5	42.1	23.3	4.6	30.0	27.9	48.5
	전북	56	11.8	22.3	33.4	26.4	6.2	34.1	32.6	48.2
	전남	58	3.1	15.2	33.7	31.2	16.7	18.3	47.9	60.8
	경북	73	8.9	16.6	32.3	26.2	16.1	25.4	42.3	56.0
	경남	97	5.3	21.8	38.2	28.6	6.0	27.1	34.7	52.1
	제주	26	9.7	10.9	38.5	31.5	9.4	20.6	40.9	55.0
거주 규모별	대도시	669	7.9	16.2	37.5	28.6	9.7	24.1	38.4	54.0
	중소도시	719	7.3	17.9	38.8	26.9	9.1	25.2	36.0	53.1
	읍면지역	116	5.0	17.3	38.1	30.1	9.5	22.3	39.6	55.4
직업별	농/임/어업/축산업	26	4.1	24.2	19.3	31.7	20.8	28.3	52.5	60.2
	자영업	358	8.1	17.9	40.7	23.1	10.3	25.9	33.4	52.4
	판매/기술/노무직	128	9.6	16.8	36.5	28.2	9.0	26.4	37.2	52.5
	전문/사무/관리직	585	8.4	17.2	39.6	27.9	6.9	25.6	34.8	51.9
	전업주부	267	5.4	17.6	36.6	30.0	10.4	23.0	40.5	55.6
	학생	56	3.5	11.8	25.3	43.4	16.0	15.3	59.4	64.1
	무직/기타	80	4.1	13.9	38.8	30.0	13.1	18.0	43.2	58.6
	무응답	3	0.0	0.0	71.1	28.9	0.0	0.0	28.9	57.2
학력별	중졸이하	168	6.3	17.7	32.0	33.4	10.6	24.0	44.0	56.1
	고졸	501	7.6	16.0	36.0	28.8	11.5	23.6	40.3	55.2
	대졸	731	7.3	16.7	41.1	27.0	7.9	24.0	34.9	52.9
	대학원졸 이상	89	7.8	25.3	40.9	20.0	6.0	33.1	25.9	47.7
	무응답	16	11.8	20.4	22.7	27.7	17.4	32.2	45.1	54.6
월소득별	200만원 미만	245	3.1	16.2	35.7	32.7	12.3	19.4	44.9	58.7
	200~300만원 미만	250	7.3	19.2	34.6	28.9	10.0	26.5	38.9	53.8
	300~400만원 미만	323	9.0	18.2	38.9	26.3	7.7	27.1	34.0	51.4
	400만원 이상	589	9.0	15.5	39.7	26.7	9.1	24.5	35.8	52.9
	모름/무응답	96	3.8	20.0	41.7	26.2	8.2	23.8	34.4	53.8
응급의료 기관 유형	권역응급의료센터	224	14.0	14.3	33.9	28.8	9.0	28.3	37.8	51.1
	지역응급의료센터	735	6.4	18.9	39.4	26.6	8.7	25.3	35.3	53.0
	지역응급의료기관	304	5.0	13.2	38.8	32.8	10.2	18.2	43.0	57.5
	응급의료기관 외 의료기관	163	6.0	15.3	37.9	28.0	12.7	21.3	40.8	56.6
	무응답	78	9.8	27.3	36.7	18.3	7.9	37.1	26.2	46.8
의료기관 유형	상급종합병원	484	10.9	18.5	34.8	27.4	8.4	29.4	35.8	51.0
	종합병원	688	4.6	15.7	40.5	29.8	9.4	20.3	39.3	56.0
	병원	89	10.9	14.7	40.7	23.7	10.0	25.6	33.7	51.8
	기타/모름/무응답	243	7.2	19.1	37.6	25.0	11.1	26.2	36.1	53.5

* 응급실 이용자 1,534명 중 무응답 2.0%(n=30)는 분석에서 제외함

6-10 응급실 만족도: 항목별 강약점(포트폴리오) 분석

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

[항목별 강약점 분석]



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

7 재이용 의향(응급의료기관 유형별)

- ✓ 최근 1년 이내 응급실 이용자의 73.5%는 '다시 방문 하겠다'고 응답하였으며 2013년(76.8%) 대비 3.3%p 감소함
- ✓ 응급의료기관 유형별 재이용 의향률은 '권역응급의료센터'(76.6%), 지역응급의료센터(76.0%), 지역응급의료기관(73.5%)의 순이며, 2013년 대비 '지역응급의료기관'은 9.4%p 감소함

[최근 이용 응급실 재이용 의향(응급의료기관 유형별)]

* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

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

7 재이용 의향(의료기관 유형별)

- ✓ 의료기관 유형별 재이용 의향률은 '종합병원'(76.4%), '상급종합병원'(75.5%), '병원'(68.2%)의 순으로 나타남
- ✓ 2013년 대비 재이용 의향률이 전반적으로 감소한 가운데, '병원'과 '상급종합병원'은 각각 6.3%p와 5.4%p 감소함

[최근 이용 응급실 재이용 의향(의료기관 유형별)]

* 의료기관 유형 중 기타/모름/무응답은 제시하지 않음

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

응답자 특성별 분석 [최근 이용한 응급실 재이용 의향]

☞ 최근 이용한 응급실을 '다시 방문하겠다'는 응답은 성별로는 여성(76.8%), 연령별로는 50대(80.3%), 지역별로는 강원(80.7%), 대전(79.6%), 경남(79.0%), 학력과 월소득이 낮을 수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수(명)	다시 방문 하겠다	다시 방문하지 않겠다	모르겠다
전체		1,534	73.5	24.6	1.9
성별	남성	761	70.1	27.6	2.3
	여성	774	76.8	21.6	1.6
연령별	20대	206	65.7	32.1	2.2
	30대	362	76.3	22.5	1.2
	40대	408	67.1	30.1	2.9
	50대	318	80.3	18.0	1.7
	60대 이상	240	78.1	20.5	1.4
지역별	서울	301	76.2	21.1	2.8
	부산	96	71.1	28.9	0.0
	대구	74	71.7	28.3	0.0
	인천	88	70.6	26.4	3.0
	광주	43	73.9	22.3	3.8
	대전	37	79.6	17.3	3.1
	울산	42	68.9	31.1	0.0
	경기	376	73.7	24.0	2.4
	강원	35	80.7	17.2	2.0
	충북	49	56.6	43.4	0.0
	충남	79	70.7	26.1	3.2
	전북	57	68.3	30.2	1.4
	전남	58	78.6	17.9	3.6
	경북	76	74.3	24.6	1.2
	경남	98	79.0	21.0	0.0
	제주	26	70.1	29.9	0.0
거주 규모별	대도시	680	73.8	24.1	2.0
	중소도시	736	72.9	25.3	1.8
	읍면지역	118	75.4	22.2	2.4
직업별	농/임/어업/축산업	28	78.2	21.8	0.0
	자영업	367	74.1	24.2	1.7
	판매/기술/노무직	129	67.5	28.0	4.5
	전문/사무/관리직	595	71.8	26.9	1.3
	전업주부	277	79.5	18.2	2.3
	학생	56	67.3	31.3	1.4
	무직/기타	80	75.1	21.5	3.4
	무응답	3	67.9	32.1	0.0
학력별	중졸이하	171	79.9	17.8	2.3
	고졸	513	73.6	24.7	1.6
	대졸	742	72.4	25.6	2.0
	대학원졸 이상	93	71.9	25.2	2.9
	무응답	16	62.0	38.0	0.0
월소득별	200만원 미만	255	79.0	19.1	1.9
	200~300만원 미만	254	77.0	21.6	1.4
	300~400만원 미만	327	70.5	27.4	2.0
	400만원 이상	600	71.3	26.5	2.1
	모름/무응답	98	73.4	24.7	1.9
응급 의료기관 유형	권역응급의료센터	226	76.6	22.2	1.2
	지역응급의료센터	750	76.0	21.9	2.1
	지역응급의료기관	309	73.5	24.4	2.1
	응급의료기관 외 의료기관	166	67.7	30.6	1.8
	무응답	82	54.3	43.6	2.1
의료기관 유형	상급종합병원	494	75.5	22.2	2.3
	종합병원	699	76.4	21.9	1.8
	병원	91	68.2	30.3	1.5
	기타/모름/무응답	250	63.5	34.6	1.9

8 지인에게 추천 의향(응급의료기관 유형별)

- ✓ 최근 1년 이내 응급실 이용자 중, 13.1%는 최근 이용한 응급실을 '지인에게 추천하겠다'고 응답하였으며 58.9%는 '지인에게 추천하지 않겠다'고 응답함
- ✓ 이용한 응급실에 대한 고객 순추천지수(NPS)는 −45.8%로 나타났으며 2013년(−42.1%) 대비 3.7%p 감소함
- ✓ '지역응급의료기관'(−38.9%)은 2013년(−40.9%) 대비 2.0%p 증가하였으나, '권역응급의료센터'(−47.1%)는 2013년(−25.1%) 대비 22.0%p 감소함

[최근 이용 응급실 추천 의향(응급의료기관 유형별)]

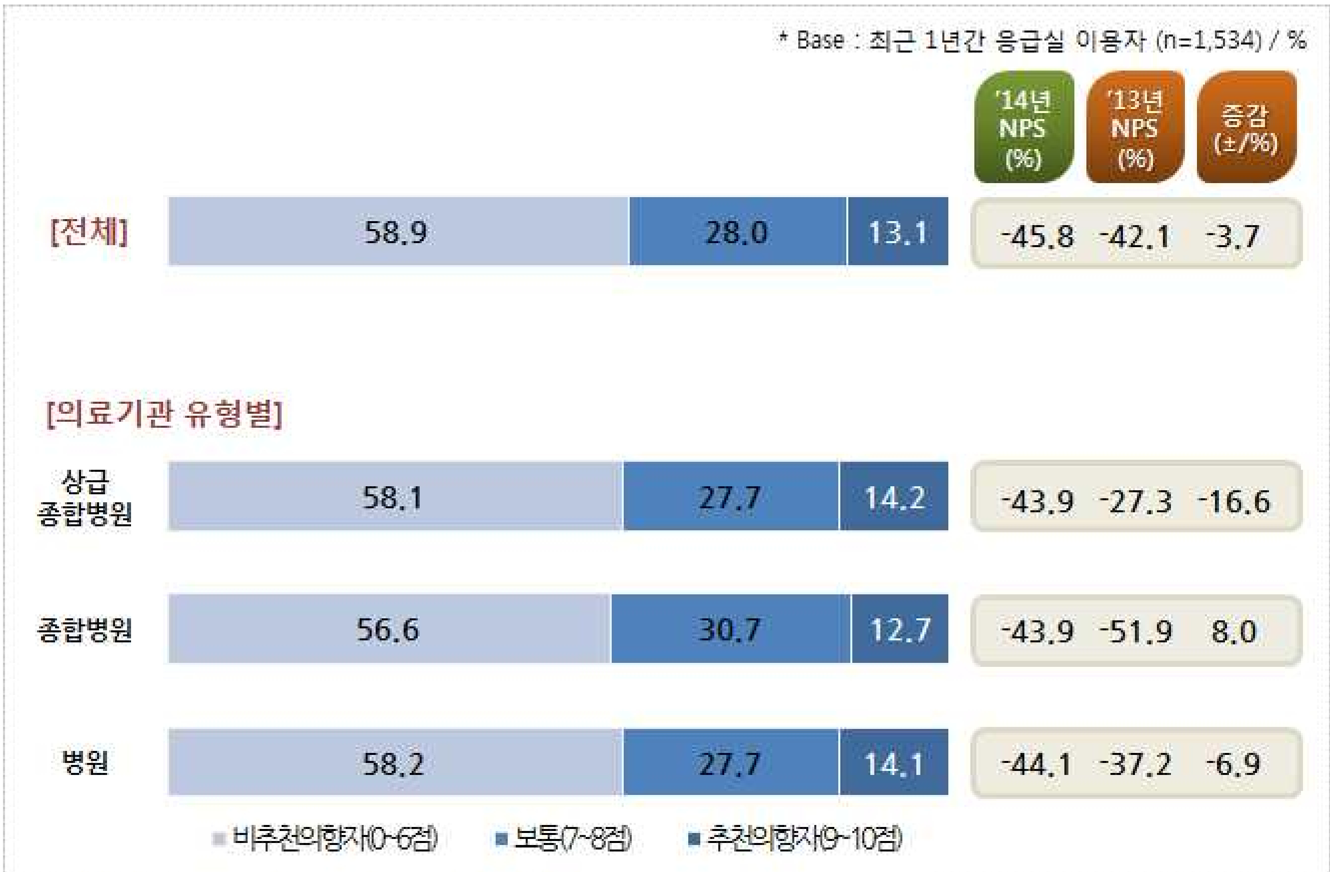
* 응급의료기관 유형 중 무응답은 제시하지 않음

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

8 지인에게 추천 의향(의료기관 유형별)

- ✓ 의료기관 유형별로는 '상급종합병원'과 '종합병원'의 고객 순추천지수(NPS)가 각각 −43.9%로 나타났으며, '병원'은 −44.1%로 나타남
- ✓ 2013년 대비 NPS는 '종합병원'은 8.0%p 증가한 반면, '상급종합병원'은 16.6%p, '병원'은 6.9%p 감소함

[최근 이용 응급실 추천 의향(의료기관 유형별)]



* 의료기관 유형 중 기타/모름/무응답은 제시하지 않음

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

응답자 특성별 분석 [최근 이용한 응급실 지인에게 추천의향]

☞ 최근 이용한 응급실을 지인에게 추천할 것 인지에 대한 고객 순추천지수(NPS)는 성별로는 여성(-43.4%), 연령이 높을수록, 지역별로는 부산(-32.7%) 및 광주(-37.0%), 학력별로는 중졸이하(-19.0%), 월소득 200만원 미만(-25.5%)에서 추천의향이 상대적으로 높게 나타남

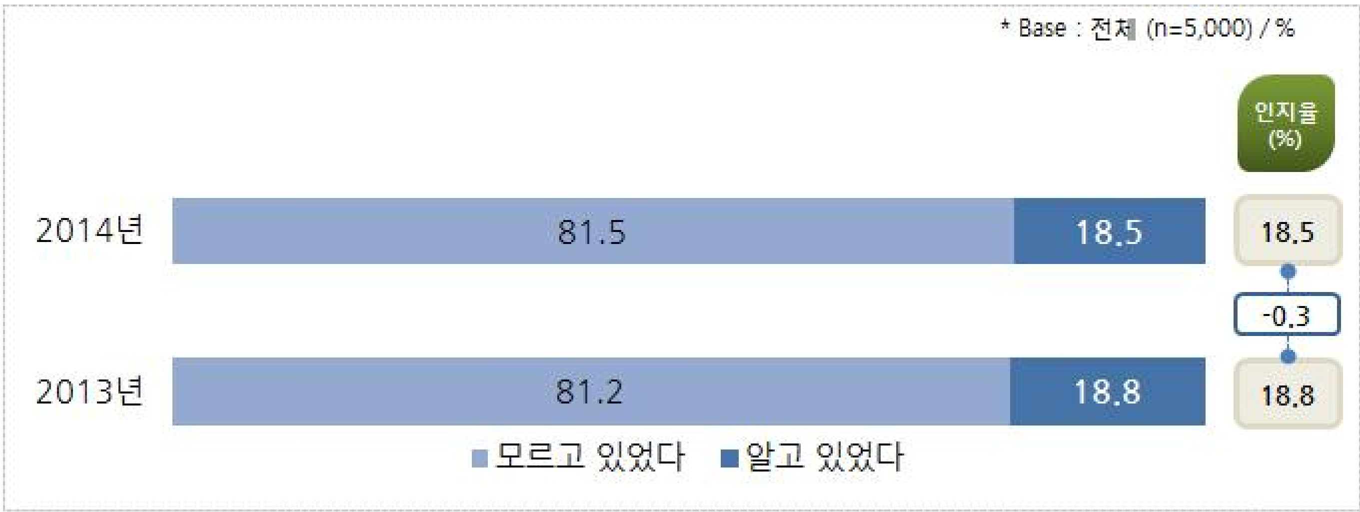
단위[%]		사례수(명)	비추천 의향자(0~6점)	보통(7~8점)	추천 의향자(9~10점)	NPS
전체		1,534	58.9	28.0	13.1	-45.8
성별	남성	761	60.2	27.8	12.0	-48.2
	여성	774	57.6	28.2	14.2	-43.4
연령별	20대	206	69.9	25.8	4.3	-65.6
	30대	362	60.9	26.2	12.9	-48.0
	40대	408	63.4	28.9	7.7	-55.7
	50대	318	50.9	30.2	18.9	-32.0
	60대 이상	240	49.4	28.3	22.4	-27.0
지역별	서울	301	57.0	30.2	12.8	-44.2
	부산	96	50.4	31.9	17.7	-32.7
	대구	74	50.9	36.2	12.9	-38.0
	인천	88	63.4	23.4	13.2	-50.2
	광주	43	51.3	34.4	14.3	-37.0
	대전	37	63.8	19.5	16.7	-47.1
	울산	42	56.3	33.5	10.1	-46.2
	경기	376	60.6	27.6	11.8	-48.8
	강원	35	64.5	21.6	13.9	-50.6
	충북	49	69.0	12.8	18.2	-50.8
	충남	79	63.7	31.9	4.5	-59.2
	전북	57	59.9	18.4	21.7	-38.2
	전남	58	55.4	32.2	12.3	-43.1
	경북	76	63.0	26.3	10.7	-52.3
	경남	98	59.1	26.1	14.8	-44.3
	제주	26	56.3	29.2	14.6	-41.7
거주 규모별	대도시	680	56.2	30.1	13.7	-42.5
	중소도시	736	60.3	27.9	11.8	-48.5
	읍면지역	118	65.7	16.6	17.8	-47.9
직업별	농/임/어업/축산업	28	45.2	18.3	36.5	-8.7
	자영업	367	61.6	25.3	13.1	-48.5
	판매/기술/노무직	129	54.7	31.6	13.7	-41.0
	전문/사무/관리직	595	61.4	29.1	9.5	-51.9
	전업주부	277	53.4	29.3	17.3	-36.1
	학생	56	66.2	31.1	2.7	-63.5
	무직/기타	80	52.7	24.5	22.8	-29.9
	무응답	3	71.1	0.0	28.9	-42.2
학력별	중졸이하	171	48.2	22.5	29.2	-19.0
	고졸	513	59.8	28.5	11.7	-48.1
	대졸	742	61.4	28.2	10.4	-51.0
	대학원졸 이상	93	54.0	32.6	13.4	-40.6
	무응답	16	58.8	35.2	6.0	-52.8
월소득별	200만원 미만	255	49.8	25.9	24.3	-25.5
	200~300만원 미만	254	56.1	31.1	12.8	-43.3
	300~400만원 미만	327	65.5	25.5	9.1	-56.4
	400만원 이상	600	59.1	29.5	11.5	-47.6
	모름/무응답	98	66.8	25.0	8.2	-58.6
응급의료기관 유형	권역응급의료센터	226	58.5	30.2	11.4	-47.1
	지역응급의료센터	750	58.3	28.4	13.3	-45.0
	지역응급의료기관	309	53.9	31.1	15.0	-38.9
	응급의료기관 외 의료기관	166	59.0	26.6	14.4	-44.6
	무응답	82	84.2	9.5	6.3	-77.9
의료기관 유형	상급종합병원	494	58.1	27.7	14.2	-43.9
	종합병원	699	56.6	30.7	12.7	-43.9
	병원	91	58.2	27.7	14.1	-44.1
	기타/모름/무응답	250	67.2	21.2	11.7	-55.5

V. 응급의료제도 인지도

1 응급의료기관 분류제 인지도

- ✓ 응급의료기관 분류제에 대해 '알고 있었다'는 응답은 18.5%로 나타났으며, 2013년(18.8%) 대비 0.3%p 소폭 감소함
- ✓ '응급의료 관리료 제도' 등 다른 응급의료제도를 인지하는 경우, '응급의료기관 분류제'에 대한 인지율이 더 높은 경향을 보이며, 응급실 이용 경험자가 응급의료기관 분류제를 더 많이 인지하는 것으로 나타남

[응급의료기관 분류제 인지도]



[단위:%]

	전체	응급실 이용 경험별		의료관리료 제도 인지별		의료비용 대불제도 인지별		응급의료 상담제도 인지별	
		이용	비이용	인지	비인지	인지	비인지	인지	비인지
(Base:명)	(5,000)	(1,534)	(3,466)	(1,200)	(3,800)	(1,045)	(3,955)	(2,060)	(2,940)
알고 있었다	18.5	23.0	16.5	34.7	13.4	31.5	15.0	26.5	12.9
모르고 있었다	81.5	77.0	83.5	65.3	86.6	68.5	85.0	73.5	87.1

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

응답자 특성별 분석 [응급의료기관 분류제 인지도]

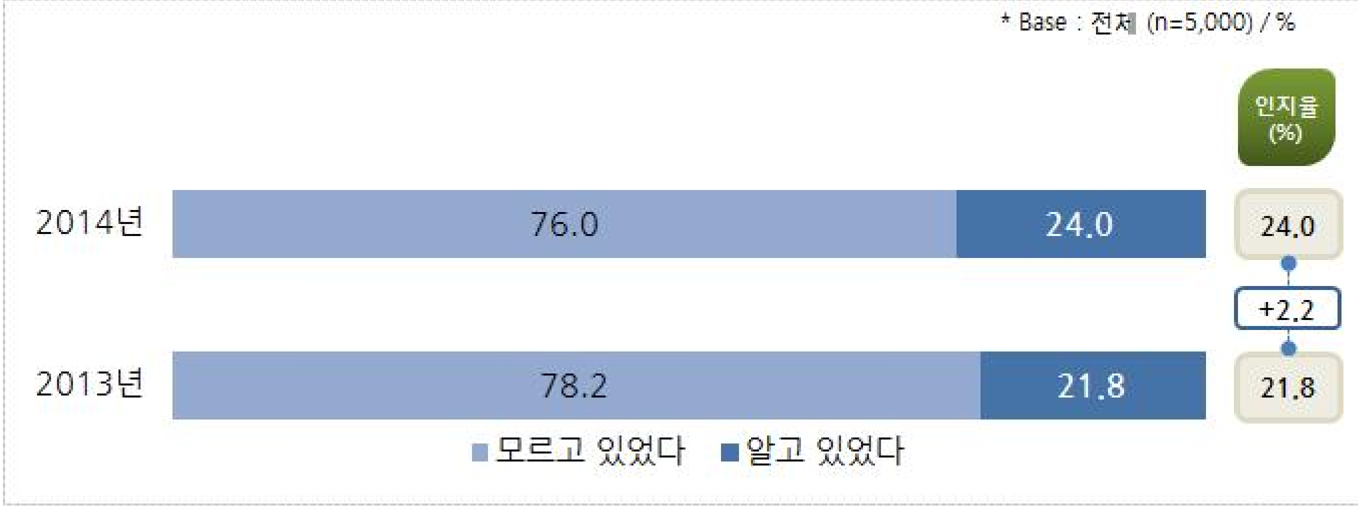
☞ '응급의료기관 분류제'에 대해 성별로는 남성(20.9%), 연령은 40대(22.9%)와 50대(21.2%), 지역별로는 전남(25.9%) 및 경북(24.3%), 거주규모가 클수록, 학력과 월소득이 높을수록 인지율이 상대적으로 높은 것으로 나타남

단위[%]		사례수 (명)	알고 있었다	모르고 있었다
전체		5,000	18.5	81.5
성별	남성	2,504	20.9	79.1
	여성	2,496	16.1	83.9
연령별	20대	842	13.4	86.6
	30대	999	16.8	83.2
	40대	1,132	22.9	77.1
	50대	1,038	21.2	78.8
	60대 이상	989	16.6	83.4
지역별	서울	1,023	16.2	83.8
	부산	356	14.3	85.7
	대구	246	19.3	80.7
	인천	283	19.5	80.5
	광주	139	16.4	83.6
	대전	146	20.3	79.7
	울산	113	18.7	81.3
	경기	1,180	17.7	82.3
	강원	151	19.4	80.6
	충북	151	16.8	83.2
	충남	209	21.6	78.4
	전북	179	21.6	78.4
	전남	182	25.9	74.1
	경북	265	24.3	75.7
	경남	321	20.1	79.9
	제주	56	12.5	87.5
거주 규모별	대도시	2,306	17.0	83.0
	중소도시	2,303	18.9	81.1
	읍면지역	391	24.5	75.5
직업별	농/임/어업/축산업	118	20.2	79.8
	자영업	1,092	21.8	78.2
	판매/기술/노무직	386	16.5	83.5
	전문/사무/관리직	1,879	19.2	80.8
	전업주부	926	15.9	84.1
	학생	253	12.0	88.0
	무직/기타	329	17.6	82.4
	무응답	17	17.5	82.5
학력별	중졸이하	718	14.4	85.6
	고졸	1,730	17.0	83.0
	대졸	2,233	20.3	79.7
	대학원졸 이상	267	25.9	74.1
	무응답	52	9.0	91.0
월소득별	200만원 미만	1,030	16.4	83.6
	200~300만원 미만	883	18.0	82.0
	300~400만원 미만	976	19.0	81.0
	400만원 이상	1,663	20.7	79.3
	모름/무응답	448	15.0	85.0

2 응급의료관리료 제도 인지도

- ✓ 응급의료관리료에 대해 ‘알고 있었다’는 응답은 24.0%로 나타났으며, 2013년(21.8%) 대비 2.2%p 증가함
- ✓ ‘응급의료기관 분류제’를 인지하고 있는 경우 응급의료관리료 제도를 알고 있다고 응답한 비율은 45.1%로 나타남

[응급의료관리료 제도 인지도]



[단위:%]

	전체	응급실 이용 경험별		응급의료기관 분류제도 인지별		의료비용 대불제도 인지별		응급의료 상담제도 인지별	
		이용	비이용	인지	비인지	인지	비인지	인지	비인지
(Base:명)	(5,000)	(1,534)	(3,466)	(924)	(4,076)	(1,045)	(3,955)	(2,060)	(2,940)
알고 있었다	24.0	26.9	22.7	45.1	19.2	38.4	20.2	33.8	17.1
모르고 있었다	76.0	73.1	77.3	54.9	80.8	61.6	79.8	66.2	82.9

Q 귀하께서는 본 조사 이전에 이러한 응급의료관리료 제도에 대해 알고 계셨습니까?

응답자 특성별 분석 [응급의료관리료 제도 인지도]

☞ '응급의료관리료 제도'에 대해 연령별로는 40대(31.9%), 지역별로는 울산(32.0%), 거주규모가 작을수록, 학력과 월소득이 높을수록 인지율이 상대적으로 높은 것으로 나타남

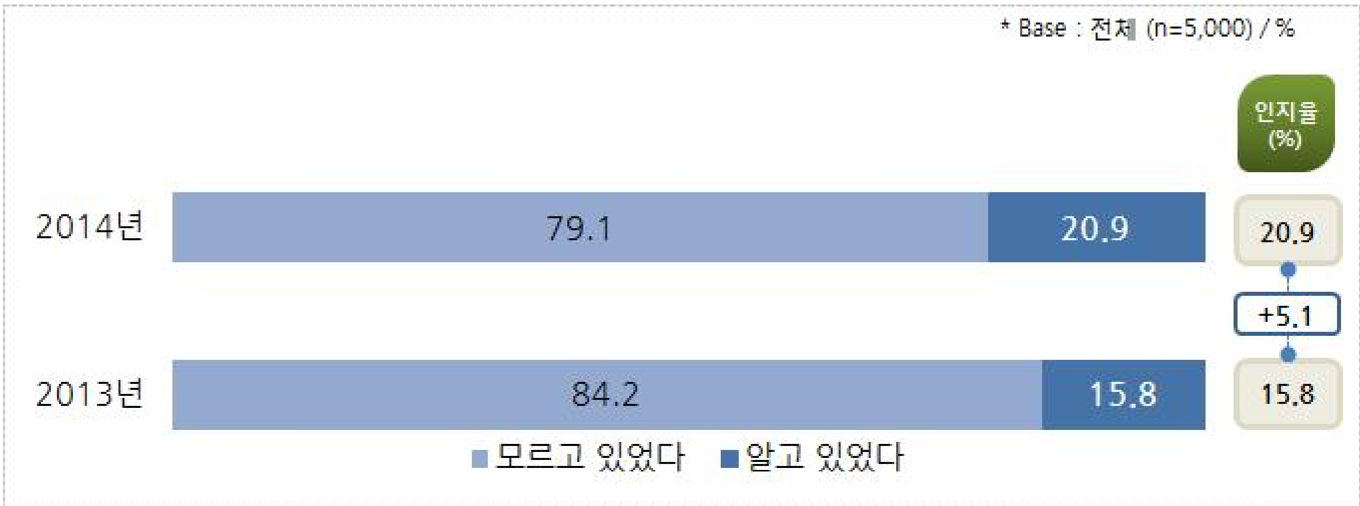
단위[%]		사례수 (명)	알고 있었다	모르고 있었다
전체		5,000	24.0	76.0
성별	남성	2,504	23.4	76.6
	여성	2,496	24.6	75.4
연령별	20대	842	22.3	77.7
	30대	999	26.6	73.4
	40대	1,132	31.9	68.1
	50대	1,038	24.2	75.8
	60대 이상	989	13.5	86.5
지역별	서울	1,023	22.5	77.5
	부산	356	23.9	76.1
	대구	246	17.1	82.9
	인천	283	23.6	76.4
	광주	139	24.8	75.2
	대전	146	19.1	80.9
	울산	113	32.0	68.0
	경기	1,180	25.6	74.4
	강원	151	22.4	77.6
	충북	151	23.3	76.7
	충남	209	25.5	74.5
	전북	179	25.9	74.1
	전남	182	24.8	75.2
	경북	265	25.1	74.9
	경남	321	25.6	74.4
	제주	56	21.3	78.7
거주 규모별	대도시	2,306	22.7	77.3
	중소도시	2,303	24.8	75.2
	읍면지역	391	27.1	72.9
직업별	농/임/어업/축산업	118	15.0	85.0
	자영업	1,092	24.7	75.3
	판매/기술/노무직	386	21.5	78.5
	전문/사무/관리직	1,879	28.1	71.9
	전업주부	926	21.4	78.6
	학생	253	20.2	79.8
	무직/기타	329	15.5	84.5
	무응답	17	5.0	95.0
학력별	중졸이하	718	13.8	86.2
	고졸	1,730	22.6	77.4
	대졸	2,233	27.7	72.3
	대학원졸 이상	267	31.3	68.7
	무응답	52	14.3	85.7
월소득별	200만원 미만	1,030	16.1	83.9
	200~300만원 미만	883	22.3	77.7
	300~400만원 미만	976	23.8	76.2
	400만원 이상	1,663	29.3	70.7
	모름/무응답	448	26.0	74.0

3 응급의료비용 대불제도 인지도

✓ 응급의료 대불제도에 대해 '알고 있었다'는 응답은 20.9%로 나타났으며, 2013년(15.8%) 대비 5.1%p가 증가함

✓ '응급의료기관 분류제'를 인지하는 경우, '응급의료비용 대불제도'에 대해 알고 있다는 응답은 35.7%로 나타남

[응급의료비용 대불제도 인지도]



[단위:%]

	전체	응급실 이용 경험별		응급의료기관 분류제도 인지별		의료관리료 제도 인지별		응급의료 상담제도 인지별	
		이용	비이용	인지	비인지	인지	비인지	인지	비인지
(Base:명)	(5,000)	(1,534)	(3,466)	(924)	(4,076)	(1,200)	(3,800)	(2,060)	(2,940)
알고 있었다	20.9	25.1	19.0	35.7	17.5	33.4	16.9	30.6	14.1
모르고 있었다	79.1	74.9	81.0	64.3	82.5	66.6	83.1	69.4	85.9

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

응답자 특성별 분석 [응급의료비용 대불제도 인지도]

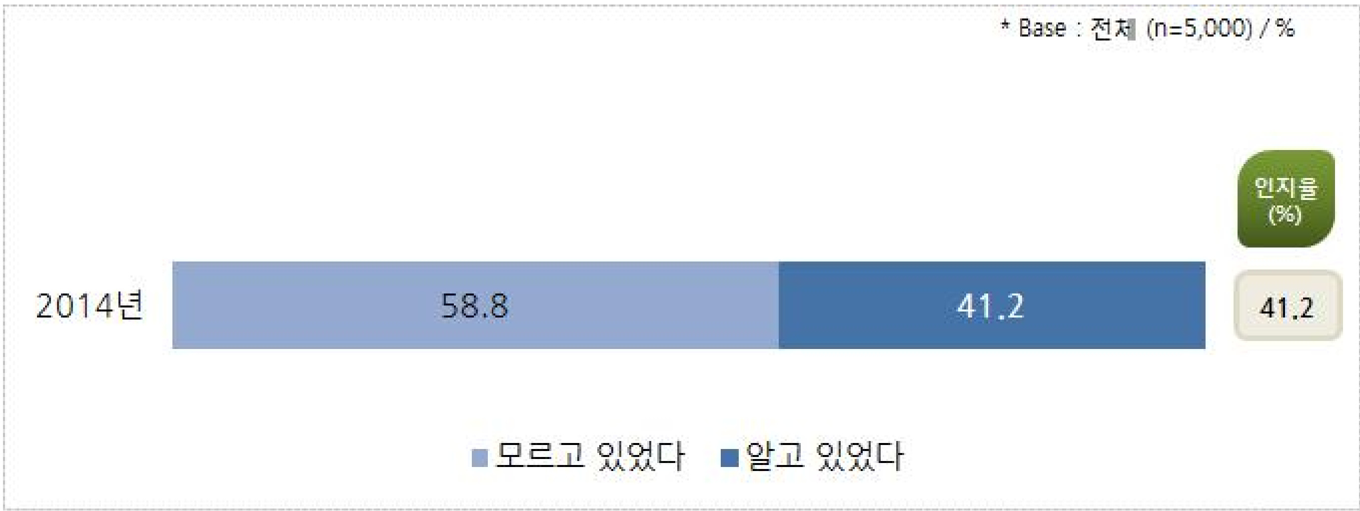
☞ '응급의료 대불제도'에 대해 연령이 낮을수록, 지역별로는 전남(24.7%), 경북(24.1%), 학력별로는 대졸(24.6%), 월소득 400만원 이상(24.2%) 및 200~300만원 미만(23.2%) 등에서 인지율이 상대적으로 높은 것으로 나타남

단위[%]		사례수 (명)	알고 있었다	모르고 있었다
전체		5,000	20.9	79.1
성별	남성	2,504	21.9	78.1
	여성	2,496	19.9	80.1
연령별	20대	842	28.6	71.4
	30대	999	26.6	73.4
	40대	1,132	23.4	76.6
	50대	1,038	17.5	82.5
	60대 이상	989	9.2	90.8
지역별	서울	1,023	20.2	79.8
	부산	356	18.9	81.1
	대구	246	20.3	79.7
	인천	283	19.3	80.7
	광주	139	20.3	79.7
	대전	146	17.7	82.3
	울산	113	21.0	79.0
	경기	1,180	21.5	78.5
	강원	151	17.7	82.3
	충북	151	23.1	76.9
	충남	209	22.2	77.8
	전북	179	23.5	76.5
	전남	182	24.7	75.3
	경북	265	24.1	75.9
	경남	321	22.3	77.7
	제주	56	7.7	92.3
거주 규모별	대도시	2,306	19.8	80.2
	중소도시	2,303	22.1	77.9
	읍면지역	391	20.0	80.0
직업별	농/임/어업/축산업	118	13.1	86.9
	자영업	1,092	21.2	78.8
	판매/기술/노무직	386	21.8	78.2
	전문/사무/관리직	1,879	25.2	74.8
	전업주부	926	13.0	87.0
	학생	253	28.4	71.6
	무직/기타	329	14.2	85.8
	무응답	17	10.4	89.6
학력별	중졸이하	718	9.3	90.7
	고졸	1,730	21.1	78.9
	대졸	2,233	24.6	75.4
	대학원졸 이상	267	20.0	80.0
	무응답	52	20.6	79.4
월소득별	200만원 미만	1,030	13.8	86.2
	200~300만원 미만	883	23.2	76.8
	300~400만원 미만	976	21.1	78.9
	400만원 이상	1,663	24.2	75.8
	모름/무응답	448	20.0	80.0

4 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도

- ✓ 119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도에 대해 '알고 있었다'는 응답은 41.2%로 응급의료제도 중 가장 높게 나타남
- ✓ '응급의료기관 분류제' 등 다른 응급의료제도를 인지하는 경우, '119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도'에 대해 알고 있다는 응답은 약 60%로 나타남

[응급의료상담제도 인지도]



[단위:%]

	전체	응급실 이용 경험별		응급의료기관 분류제도 인지별		의료관리료 제도 인지별		의료비용 대불제도 인지별	
		이용	비이용	인지	비인지	인지	비인지	인지	비인지
(Base:명)	(5,000)	(1,534)	(3,466)	(924)	(4,076)	(1,200)	(3,800)	(1,045)	(3,955)
알고 있었다	41.2	44.9	39.6	59.1	37.1	58.1	35.9	60.4	36.1
모르고 있었다	58.8	55.1	60.4	40.9	62.9	41.9	64.1	39.6	63.9

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

응답자 특성별 분석 [119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도 인지도]

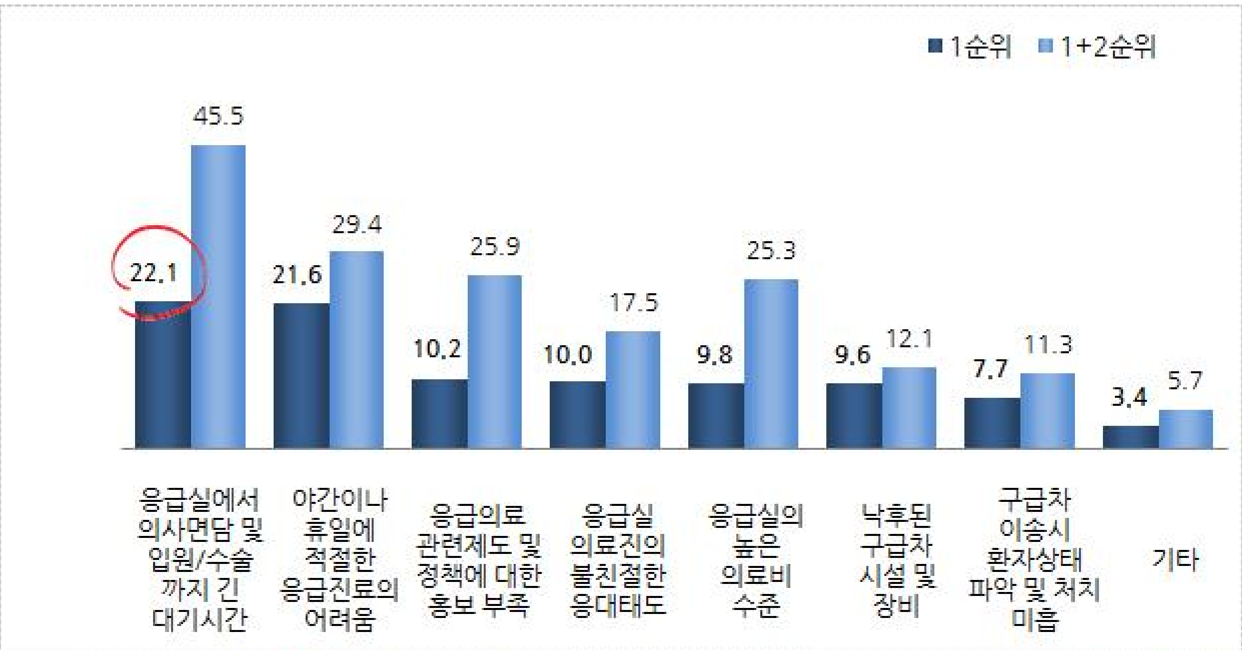
☞ '119 의료정보 안내 및 응급의료상담제도'에 대해 연령별로는 40대(47.2%) 및 50대(44.1%), 지역별로는 충북(47.3%), 거주규모가 작을수록, 학력별로는 대학원졸 이상(56.0%), 월소득 400만원 이상(46.2%) 등에서 인지율이 상대적으로 높은 것으로 나타남

단위[%]		사례수 (명)	알고 있었다	모르고 있었다
전체		5,000	41.2	58.8
성별	남성	2,504	42.1	57.9
	여성	2,496	40.3	59.7
연령별	20대	842	33.1	66.9
	30대	999	39.6	60.4
	40대	1,132	47.2	52.8
	50대	1,038	44.1	55.9
	60대 이상	989	39.8	60.2
지역별	서울	1,023	39.3	60.7
	부산	356	42.7	57.3
	대구	246	42.5	57.5
	인천	283	37.7	62.3
	광주	139	39.3	60.7
	대전	146	41.9	58.1
	울산	113	38.1	61.9
	경기	1,180	43.5	56.5
	강원	151	38.1	61.9
	충북	151	47.3	52.7
	충남	209	39.7	60.3
	전북	179	43.3	56.7
	전남	182	40.7	59.3
	경북	265	37.2	62.8
	경남	321	42.7	57.3
	제주	56	41.6	58.4
거주 규모별	대도시	2,306	40.1	59.9
	중소도시	2,303	41.2	58.8
	읍면지역	391	48.0	52.0
직업별	농/임/어업/축산업	118	36.3	63.7
	자영업	1,092	40.0	60.0
	판매/기술/노무직	386	39.5	60.5
	전문/사무/관리직	1,879	44.5	55.5
	전업주부	926	40.1	59.9
	학생	253	33.4	66.6
	무직/기타	329	39.9	60.1
	무응답	17	30.9	69.1
학력별	중졸이하	718	34.3	65.7
	고졸	1,730	41.1	58.9
	대졸	2,233	41.9	58.1
	대학원졸 이상	267	56.0	44.0
	무응답	52	32.1	67.9
월소득별	200만원 미만	1,030	39.0	61.0
	200~300만원 미만	883	42.1	57.9
	300~400만원 미만	976	35.6	64.4
	400만원 이상	1,663	46.2	53.8
	모름/무응답	448	38.1	61.9

5 응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항

- ✓ 응급의료서비스 이용 시 느끼는 가장 큰 불만사항(1순위)에 대한 응답은 '응급실에서 면담 및 입원/수술까지의 긴 대기시간'(22.1%), '야간이나 휴일에 적절한 응급진료의 어려움'(21.6%)이 상대적으로 높게 나타남
- ✓ 1+2순위에 대한 응답에서는 '응급실에서 면담 및 입원/수술까지 긴 대기시간'(45.5%), '야간이나 휴일에 적절한 응급진료의 어려움'(29.4%), '응급의료 관련 제도 및 정책에 대한 홍보 부족'(25.9%), '응급실의 높은 의료비 수준'(25.3%) 등의 순으로 나타남

[응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항(중복응답)]



△ 응급의료서비스 경험별 (1+2순위 기준)

* Base : 전체 (n=5,000) / %

* 전체 5,000명 중 없음/모름 5.7%는 제외함
* 1+2순위 종합은 case 기준으로 계산되어 실제 case 5,000명이 분모로 들어가 계산됨

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

응답자 특성별 Table [응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항(1순위)]

- 응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항(1순위) 중 '응급실에서 의사 면담 및 입원/수술까지의 긴 대기시간'이라고 응답한 비율은 성별로는 여성(25.0%), 연령별로는 40대(24.5%), 지역별로는 서울(24.6%), 인천(24.5%), 대전(24.4%), 월소득이 높을수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	응급실에서 의사 면담 및 입원/수술까지 긴 대기시간	야간이나 휴일에 적절한 응급 진료의 어려움	응급의료 관련 제도 및 정책에 대한 홍보 부족	응급실 의료진의 불친절한 응대태도	응급실의 높은 의료비 수준	낙후된 구급차 시설 및 장비	구급차 이송시 환자 상태 파악 및 처치 미흡	기타
전체		5,000	22.1	21.6	10.2	10.0	9.8	9.6	7.7	3.4
성별	남성	2,504	19.2	21.1	11.8	9.7	10.3	10.9	7.6	3.6
	여성	2,496	25.0	22.0	8.5	10.4	9.4	8.4	7.8	3.2
연령별	20대	842	21.4	27.5	9.1	9.4	10.9	9.9	6.5	1.9
	30대	999	21.5	26.7	7.9	13.0	8.9	10.3	7.8	1.8
	40대	1,132	24.5	23.0	9.5	10.9	8.0	9.8	8.7	2.3
	50대	1,038	22.1	16.5	11.0	8.5	11.7	9.9	10.5	3.7
	60대 이상	989	20.3	15.0	13.2	8.1	10.1	8.1	4.5	7.3
지역별	서울	1,023	24.6	21.4	9.4	10.4	10.0	10.6	6.7	2.4
	부산	356	18.8	18.7	11.9	8.1	12.8	8.7	10.1	2.7
	대구	246	19.9	25.6	9.3	12.1	6.0	8.5	9.6	1.3
	인천	283	24.5	19.6	9.4	8.5	8.3	11.3	8.2	2.9
	광주	139	14.1	22.2	10.2	11.3	17.3	7.8	9.3	2.1
	대전	146	24.4	22.3	7.6	9.0	7.7	12.6	6.1	4.7
	울산	113	19.1	24.5	13.6	12.0	10.4	5.7	8.1	0.0
	경기	1,180	23.8	20.9	10.2	10.1	10.2	9.7	6.7	3.8
	강원	151	24.1	17.1	8.4	12.2	10.1	9.3	6.6	6.9
	충북	151	19.8	15.8	11.3	14.3	7.0	10.0	11.8	3.4
	충남	209	24.0	23.4	8.8	3.7	11.9	8.7	7.3	3.3
	전북	179	20.4	25.6	8.6	12.1	5.4	12.2	8.5	3.6
	전남	182	21.0	21.8	14.8	6.0	9.6	8.3	7.4	8.5
	경북	265	16.2	23.3	9.8	11.2	10.6	6.4	8.5	3.8
	경남	321	19.5	24.4	11.7	9.5	8.8	10.9	7.4	3.7
	제주	56	22.2	21.9	9.9	18.8	8.5	3.6	7.1	3.6
거주 규모별	대도시	2,306	22.3	21.5	9.9	10.0	10.1	9.9	7.9	2.4
	중소도시	2,303	22.0	21.8	10.2	10.6	9.8	9.4	7.4	3.8
	읍면지역	391	21.2	20.6	11.3	6.5	8.5	9.3	8.0	6.5
직업별	농/임/어업/축산업	118	19.7	25.2	15.7	7.0	4.2	5.5	3.3	9.6
	자영업	1,092	21.0	19.8	12.0	10.0	11.1	9.8	8.3	2.7
	판매/기술/노무직	386	20.3	20.2	12.1	10.6	11.3	10.6	6.6	2.5
	전문/사무/관리직	1,879	22.3	25.4	8.4	10.5	9.2	10.6	8.5	2.2
	전업주부	926	25.6	18.1	7.8	10.1	9.4	7.4	7.1	5.0
	학생	253	20.0	27.1	9.0	10.5	10.3	10.0	8.8	2.2
	무직/기타	329	19.0	12.1	16.7	7.0	10.9	9.3	4.9	7.5
	무응답	17	17.4	10.4	14.3	10.5	5.6	12.1	0.0	8.3
학력별	중졸이하	718	22.5	16.7	11.5	7.4	8.3	6.0	5.5	7.9
	고졸	1,730	22.6	20.3	11.3	9.1	11.1	9.0	7.8	2.6
	대졸	2,233	21.6	24.2	9.3	11.5	9.8	10.7	8.0	2.3
	대학원졸 이상	267	21.5	22.5	7.0	11.1	4.6	14.0	10.4	3.4
	무응답	52	20.1	13.1	8.0	9.8	17.1	9.2	3.6	5.0
월소득별	200만원 미만	1,030	21.2	17.8	12.2	7.1	10.7	7.2	6.0	6.0
	200~300만원 미만	883	21.0	21.0	12.7	9.6	11.7	10.0	6.4	3.3
	300~400만원 미만	976	22.0	22.8	10.5	10.0	9.7	10.5	8.5	2.4
	400만원 이상	1,663	23.5	23.9	7.6	11.6	9.0	10.8	9.0	1.7
	모름/무응답	448	21.0	20.0	9.2	12.0	7.6	8.0	7.4	6.0
응급의료기관 유형	권역응급의료센터	226	28.7	16.1	5.7	11.0	11.2	11.0	8.4	5.0
	지역응급의료센터	750	26.1	24.1	7.1	9.6	12.4	8.4	7.0	2.0
	지역응급의료기관	309	15.7	26.8	10.4	8.7	11.9	7.6	7.2	5.3
	응급의료기관 외 의료기관	166	18.3	19.0	18.5	8.2	13.9	6.1	8.0	3.9
	무응답	82	20.6	23.1	11.8	13.1	14.9	6.8	2.3	1.1
의료기관 유형	상급종합병원	494	29.3	20.1	6.1	10.7	11.9	8.9	6.2	2.3
	종합병원	699	21.0	25.3	8.8	8.7	12.2	9.1	8.1	3.7
	병원	91	19.4	25.6	6.5	11.3	11.9	3.8	7.7	6.1
	기타/모름/무응답	250	18.9	20.6	16.5	9.7	14.1	6.3	6.1	3.0

* 전체 5,000명 중 없음/모름 5.7%는 제외함

응답자 특성별 Table [응급의료서비스 이용 시 가장 큰 불만사항(1+2순위)]

☑ 응급의료서비스 이용 시 가장 불만사항(1+2순위) 중, '응급실에서 의사면담 및 입원/수술까지 긴 대기시간'이라고 응답한 비율은 성별로는 '여성'(48.1%)에서, 연령별로는 40대(50.9%), 지역별로는 전북(51.1%) 및 서울(49.0%), 거주규모가 클수록, 학력과 월소득이 높을수록 상대적으로 높게 나타남

단위[%]		사례수 (명)	응급실에서 의사 면담 및 입원/수술까지 긴 대기시간	야간이나 휴일에 적절한 응급 진료의 어려움	응급의료 관련 제도 및 정책에 대한 홍보 부족	응급실의 높은 의료비 수준	응급실 의료진의 불친절한 응대태도	낙후된 구급차 시설 및 장비	구급차 이송시 환자 상태 파악 및 처치 미흡	기타
전체		5,000	45.5	29.4	25.9	25.3	17.5	12.1	11.3	5.7
성별	남성	2,504	42.9	28.6	29.0	24.8	15.9	13.1	11.4	5.9
	여성	2,496	48.1	30.2	22.8	25.9	19.1	11.1	11.2	5.5
연령별	20대	842	43.9	36.8	28.6	29.1	17.9	12.1	9.7	3.5
	30대	999	49.5	36.3	23.0	26.3	22.1	13.3	10.8	3.2
	40대	1,132	50.9	31.4	24.0	23.5	20.4	11.9	13.4	4.4
	50대	1,038	45.8	23.8	27.4	25.5	14.8	13.0	14.0	6.6
	60대 이상	989	36.2	19.7	27.0	22.9	12.1	10.0	8.2	10.7
지역별	서울	1,023	49.0	29.1	26.8	26.3	17.5	12.6	10.0	4.6
	부산	356	44.2	26.9	25.4	26.4	14.7	10.7	14.7	4.3
	대구	246	46.9	34.1	22.7	18.7	20.8	9.9	12.7	5.6
	인천	283	46.1	29.1	25.2	24.1	16.3	15.1	11.0	5.7
	광주	139	39.7	29.2	24.8	33.1	21.1	12.1	11.9	4.3
	대전	146	49.1	29.8	17.9	25.1	18.6	14.1	11.0	7.4
	울산	113	41.4	31.0	29.3	22.2	20.9	8.2	13.5	1.5
	경기	1,180	47.4	28.2	27.2	25.4	17.2	12.5	11.1	6.1
	강원	151	42.4	23.0	21.2	29.4	17.6	11.7	11.7	9.2
	충북	151	41.9	25.0	26.6	23.5	20.2	13.6	15.8	4.0
	충남	209	46.2	31.8	25.9	23.6	12.9	9.8	11.2	5.1
	전북	179	51.1	33.7	21.2	16.8	21.2	14.9	11.9	7.1
	전남	182	37.4	32.2	27.2	26.2	12.4	11.6	8.3	15.2
	경북	265	37.4	31.2	24.9	23.4	20.8	8.4	11.2	5.4
	경남	321	41.0	32.1	28.2	28.8	15.6	13.8	11.2	4.9
	제주	56	41.0	26.3	30.1	36.0	24.6	3.6	8.6	3.6
거주 규모별	대도시	2,306	46.8	29.4	25.4	25.3	17.7	12.1	11.5	4.8
	중소도시	2,303	45.2	29.3	26.6	26.0	17.8	11.9	11.0	6.0
	읍면지역	391	39.9	30.0	24.6	21.0	14.7	12.2	12.3	9.4
직업별	농/임/어업/축산업	118	33.9	26.5	26.5	20.8	11.9	6.9	10.9	9.6
	자영업	1,092	45.2	26.5	28.8	25.0	17.1	12.3	12.2	5.5
	판매/기술/노무직	386	47.2	30.6	23.9	24.8	15.9	12.2	9.6	6.3
	전문/사무/관리직	1,879	48.3	34.7	25.0	26.5	19.2	13.1	12.3	3.7
	전업주부	926	44.6	25.2	21.3	24.1	18.4	10.0	10.1	8.6
	학생	253	43.5	36.5	31.0	25.1	17.9	12.7	12.6	3.8
	무직/기타	329	37.1	15.5	32.7	25.6	10.4	12.0	7.8	9.0
	무응답	17	38.4	15.4	14.3	17.7	16.1	18.9	5.5	8.3
학력별	중졸이하	718	37.8	20.8	22.6	22.5	11.2	8.1	7.9	12.6
	고졸	1,730	45.0	28.2	28.2	26.5	16.6	11.5	11.7	4.7
	대졸	2,233	48.2	33.2	25.4	25.6	20.0	13.0	12.0	4.5
	대학원졸 이상	267	48.5	29.5	23.0	22.3	19.3	18.4	13.8	4.7
	무응답	52	36.5	24.1	29.0	27.7	18.4	11.0	5.4	5.0
월소득별	200만원 미만	1,030	37.9	22.8	26.8	26.0	10.9	8.7	9.7	9.4
	200~300만원 미만	883	43.5	29.5	30.3	26.4	16.9	12.7	10.3	5.2
	300~400만원 미만	976	48.1	33.5	27.3	23.5	17.4	13.7	12.3	4.7
	400만원 이상	1,663	51.3	32.0	23.6	25.7	21.2	13.3	12.3	3.6
	모름/무응답	448	39.4	25.8	20.4	24.0	20.6	10.3	11.3	8.4
응급의료기관 유형	권역응급의료센터	226	57.1	22.9	19.2	26.9	22.0	14.3	13.0	6.3
	지역응급의료센터	750	48.1	33.5	23.9	33.0	17.1	10.1	9.8	5.8
	지역응급의료기관	309	37.0	33.6	27.1	29.1	15.8	10.1	10.1	8.6
	응급의료기관 외 의료기관	166	33.6	27.9	37.7	30.1	14.7	9.2	12.5	7.3
	무응답	82	41.7	28.8	27.8	28.3	25.0	10.0	5.4	3.3
의료기관 유형	상급종합병원	494	54.8	27.3	20.7	32.1	18.4	11.7	9.6	5.0
	종합병원	699	43.0	34.4	26.1	30.2	16.7	10.8	11.2	7.3
	병원	91	36.3	34.4	23.8	31.2	20.1	6.0	9.7	8.9
	기타/모름/무응답	250	36.0	28.4	34.6	29.3	18.3	9.4	10.1	6.0

* 전체 5,000명 중 없음/모름 5.7%는 제외함

2014년도

대국민 응급의료서비스 인지도 및 만족도 조사 결과보고서

2014년 12월 인쇄
2014년 12월 발행

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

조사기관 / 현대리서치연구소

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