

# 정책연구용역 결과평가서

※ [ ]에는 해당되는 곳에 √ 표를 합니다.

연구용역과제명	2022 응급의료 이용실태 및 만족도 조사	연구기관/책임연구원	부산대학교산학협력단 정주철																																											
부서/과제담당관	보건위생과 /보건위생과장	담당공무원	차철우																																											
연구방식	1. [√] 위탁형 용역	2. [ ] 공동연구형 용역	3. [ ] 자문형 용역																																											
연구자 선정방법	1. [√] 경쟁계약	2. [ ] 수의계약																																												
연구기간	2022. 5. 23. ~ 2022. 7. 21.																																													
연구결과	<p>• (종사자) 근무 여건 만족도 및 응급실 개선할 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근무 여건 만족도 : 전체 만족도는 ‘20년도 대비 0.12점 상승</li> <li>- 근무 여건 불만족 사유 : 급여·보수 수준 &gt; 근무강도 &gt; 직무스트레스</li> <li>- 응급실 개선할 사항 : 의료 외적 장비 환경 &gt; 입원·수술 대기시간&gt; 행정절차 간소화 &gt; 응급의료 비용 순</li> </ul>																																													
	<p>• (이용자) 응급의료·구급차 이용 만족도 및 응급실 개선 할 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주요원인 : 소화기 및 외과계 질환&gt; 심장·뇌·암질환 &gt; 두통, 고열 감기 등</li> <li>- 응급서비스 만족도 : 전체 만족도는 ‘20년도 대비 0.23점 상승</li> <li>- 응급서비스 불만족 사유 : 응급의료 비용&gt; 대기실, 침상 등 의료 외적 장비 환경 &gt; 입원·수술 대기 시간 순</li> <li>- 응급실 개선할 사항 : 응급의료 비용&gt; 주변응급실 부족&gt; 오랜 진료 대기 시간</li> <li>- 저연령일수록 경증환자(비응급 상황)임에도 응급실 이용률이 높으며, 거주지와 가장 가까운 응급실 이용률이 높은 경향을 보임.</li> </ul>																																													
	<p>&lt;응급실 이용자 만족도 및 중요도 분석결과&gt;</p> <table> <tr> <th>구분</th><th>만족도</th><th>중요도</th><th>IPA 분석</th></tr> <tr> <td>환자 안내/접수/수납 등 행정절차</td><td>3.90</td><td>9.70</td><td>지속 유지</td></tr> <tr> <td>진료의사 만날 때까지 대기시간</td><td>3.82</td><td>9.99</td><td>지속 유지</td></tr> <tr> <td>검사까지 대기시간</td><td>3.78</td><td>10.07</td><td>유지 강화</td></tr> <tr> <td>입원 또는 수술 대기시간</td><td>3.66</td><td>9.28</td><td>점진 개선</td></tr> <tr> <td>의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명</td><td>3.83</td><td>10.52</td><td>유지 강화</td></tr> <tr> <td>적절한 응급 진료 및 처치(질, 수준)</td><td>3.86</td><td>10.66</td><td>유지 강화</td></tr> <tr> <td>의사 친절도</td><td>3.88</td><td>9.76</td><td>지속 유지</td></tr> <tr> <td>간호사 친절도</td><td>3.89</td><td>10.37</td><td>유지 강화</td></tr> <tr> <td>응급 의료 비용</td><td>3.37</td><td>9.19</td><td>점진 개선</td></tr> <tr> <td>의료 외적 장비 환경</td><td>3.63</td><td>10.47</td><td>중점 개선</td></tr> </table>			구분	만족도	중요도	IPA 분석	환자 안내/접수/수납 등 행정절차	3.90	9.70	지속 유지	진료의사 만날 때까지 대기시간	3.82	9.99	지속 유지	검사까지 대기시간	3.78	10.07	유지 강화	입원 또는 수술 대기시간	3.66	9.28	점진 개선	의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명	3.83	10.52	유지 강화	적절한 응급 진료 및 처치(질, 수준)	3.86	10.66	유지 강화	의사 친절도	3.88	9.76	지속 유지	간호사 친절도	3.89	10.37	유지 강화	응급 의료 비용	3.37	9.19	점진 개선	의료 외적 장비 환경	3.63	10.47
구분	만족도	중요도	IPA 분석																																											
환자 안내/접수/수납 등 행정절차	3.90	9.70	지속 유지																																											
진료의사 만날 때까지 대기시간	3.82	9.99	지속 유지																																											
검사까지 대기시간	3.78	10.07	유지 강화																																											
입원 또는 수술 대기시간	3.66	9.28	점진 개선																																											
의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명	3.83	10.52	유지 강화																																											
적절한 응급 진료 및 처치(질, 수준)	3.86	10.66	유지 강화																																											
의사 친절도	3.88	9.76	지속 유지																																											
간호사 친절도	3.89	10.37	유지 강화																																											
응급 의료 비용	3.37	9.19	점진 개선																																											
의료 외적 장비 환경	3.63	10.47	중점 개선																																											

평 가 결 과		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연구 목적과의 부합성 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2022년도 응급의료서비스 불만족(이용자 및 종사자) 사항 조사 및 이에 대한 개선방안을 도출함</li> </ul> </li> <li>• 추진방법의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수행상황 점검 및 요구사항 발생 시 적극 수용</li> <li>- 각종 행정절차 성실히 이행함</li> </ul> </li> <li>• 계약 내용에의 충실성 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 과업지시서의 내용 누락없이 추진되었음</li> </ul> </li> <li>• 연구윤리 점검 결과 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약서에 정책연구 윤리 강화내용 반영, 윤리준수 서약서 작성완료</li> <li>- 과업진행중 비밀누설 사항 없음</li> </ul> </li> <li>• 연구결과의 활용가능성 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 각종 응급의료 시책 및 지역응급의료시행계획 작성 시 기초 자료로 활용</li> </ul> </li> </ul>		
평가자 확 인	구 분	평가전문위원		과제담당관
	성 명	부산응급의료지원센터장 염석란		보건위생과장 조규율
평 가 보고회	개최일자	2022.07.11.	장 소	시청24층 회의실
	참석자	부산응급의료지원센터장, 부산소방재난본부 구급계장 등 응급의료위원회 위원 2명, 보건위생과장 등 관계자 7명		