

2022

응급의료
이용실태 및
만족도 조사

부산광역시장 귀하

본 보고서를 『2022년 응급의료 이용실태 및 만족도 조사』의
요약보고서로 제출합니다.

2022년 07월

※ 일러두기

1. 본 조사는 부산광역시의 의뢰를 받아 실시되었음
2. 본 보고서는 「응급의료 이용실태 및 만족도 조사」를 집계, 분석한 결과임
3. 본 보고서의 데이터 중 '%'는 소수점 둘째 자리에서 반올림하여 소수점 첫째 자리까지 표기하였음
이에 따라 표기된 값의 총합이 100%가 되지 않을 수 있음

CONTENTS

01

조사개요

- | | |
|---------------------|----|
| 1. 조사목적 | 06 |
| 2. 조사설계 | 06 |
| 3. 분석방법 | 08 |
| 4. 응급의료센터 기관별 조사 현황 | 09 |
| 5. 응답자 특성 | 10 |

02

분석결과

- | | |
|-----------------|----|
| 1. 주요문항 전년도 비교 | 15 |
| 2. 종사자 문항별 분석결과 | 19 |
| 3. 이용자 문항별 분석결과 | 25 |
| 4. IPA 분석 | 42 |

03

결론 및 제언

- | | |
|-------|----|
| 1. 결론 | 45 |
| 2. 제언 | 46 |

01

조사개요

1. 조사목적	06
2. 조사설계	06
3. 분석방법	08
4. 응급의료센터 기관별 조사 현황	09
5. 응답자 특성	10

1 조사목적

- ☐ 본 조사는 응급의료기관 종사자 및 이용자의 만족 수준을 측정하여 응급환자 중심의 의료서비스를 제공하는데 그 목적이 있음
- ☐ 응급의료정책에 대한 만족 수준과 시정에 대한 요구를 파악하여, 신뢰받는 시정 구현을 위한 기초자료로 활용하고자 함
- ☐ 응급의료서비스에 대한 이용자(환자 및 보호자), 그리고 종사자들의 불만족 요인을 파악, 응급의료정책 및 계획에 반영하기 위한 기초자료 수집에 목적이 있음

2 조사설계

1) 종사자

- 조사대상 : 2022년 부산지역 응급의료기관 종사자
- 조사지역 : 부산광역시
- 조사기간 : 2022. 06. 10.(금) ~ 2022. 06. 30.(목)
- 응답자수 : 508명
(권역응급의료센터 종사자 30명, 지역응급의료센터 종사자 163명, 지역응급의료기관 종사자 315명)
- 조사방법 : 구조화된 설문지에 의한 자기기입식 온라인조사
- 표본추출방법 : 28개 응급실 층화를 통한 응급의료기관 종사자 층화표본추출
- 조사내용

구분	조사내용		
응답자 기본사항	- 응급실 구분 - 성별	- 연령 - 직종	- 근무기간 - 근무시간
설문조사서	- 현재 근무 여건 전반적 만족도 - 현재 근무 여건 불만족 이유 - 응급실 제공 서비스 전반 환자 만족도 - 응급실 제공 서비스 항목별 개선 시급성 - 응급실에서 가장 개선이 필요한 사항 - 응급실 및 행정업무 관련 건의사항 - 감염병(코로나 등) 대응 관련 의견		

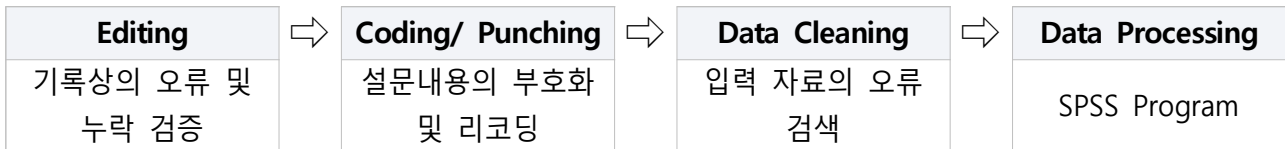
2) 이용자

- 조사대상 : 2022년 부산지역 응급의료기관 이용 경험이 있는 환자 및 보호자
- 조사지역 : 부산광역시
- 조사기간 : 2022. 06. 10.(금) ~ 2022. 06. 20.(월)
- 응답자수 : 500명
(권역응급의료센터 이용자 19명, 지역응급의료센터 이용자 133명, 지역응급의료기관 이용자 348명)
- 조사방법 : 구조화된 설문지에 의한 개별면접 조사
- 표본추출방법 : 28개 응급실 층화를 통한 최근 1년 이내 응급실 이용 경험자 층화표본추출
- 조사내용

구분	조사내용		
응답자 기본사항	- 응급실 구분 - 성별	- 연령 - 거주지	- 적용받고 있는 보험 - 응급실 이용 경험 여부
설문조사서	<ul style="list-style-type: none"> - 응급실 이용을 위한 이동수단 - 응급실 이용 이유 - 응급실 이용 질병 종류 - 응급실 이용 질병 외 사고 종류 - 진료를 위한 대기시간 - 응급실 이용 만족도 - 응급실 이용 전반적 만족도 - 응급실 선택 기준 - 향후 응급실 재이용 의향 - 응급실 분류기준 인지 여부 - 응급실 이용시 의료비 추가 부과 인지 여부 - 응급실 진료순서 인지 여부 - 응급의료종사자 폭언·폭행시 가중처벌 인지 여부 - 최근 구급차 이용 경험 - 최근 이용한 구급차 종류 - 구급차 이용 항목별 만족도 - 구급차 이용 전반적 만족도 - 구급차 이용 불만족 이유 - 응급의료서비스 이용시 개선사항 		

3 분석방법

- 수집된 자료(Raw data)는 Editing, Coding, Data Cleaning 과정을 거쳐 SPSS(Statistical Packaging for the Social Sciences) Program으로 자료처리



첫째, 연구 대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도 분석(Frequency)을 실시함
 둘째, 응답자 특성에 따른 문항별 응답 차이를 알아보기 위해 카이제곱검정(Chi-squared test)을 실시함

셋째, 만족도, 개선 시급성을 측정한 5점 척도를 분석하기 위하여 기술 통계분석(Descriptive statistics)을 실시함

넷째, 각 구성항목별 상대적 중요도와 만족도를 동시에 비교 분석하여 중요도를 통한 만족도 제고와 전략적인 방향 제시를 위하여 IPA 분석을 실시함

다섯째, 기타 건의사항 및 의견을 알아보기 위하여 핵심단어를 시각적으로 돋보이게 해주는 작업인 워드 클라우드(Word cloud)를 실시함

4 응급의료센터 기관별 조사 현황

○ 응급의료센터 기관별 조사 현황은 다음과 같음

표1-1 응급의료센터 기관별 조사 현황

기관명		기관 구분	종사자(명)	이용자(명)
전 체			508	500
1	서구 동아대학교병원	권역응급의료센터	30	19
2	동래구 대동병원	지역응급의료센터	22	19
3	부산진구 부산백병원		18	19
4	사상구 좋은삼선병원		20	14
5	서구 고신대학교복음병원		24	21
6	서구 부산대학교병원		20	23
7	수영구 BHS한서병원		19	18
8	해운대구 해운대백병원		21	19
9	기장군 기장병원	지역응급의료기관	14	17
10	기장군 동남권원자력의학원		14	17
11	남구 부산성모병원		20	17
12	동구 김원묵기념봉생병원		19	17
13	동구 좋은문화병원		19	17
14	동래구 광혜병원		11	17
15	동래구 동래봉생병원		13	18
16	부산진구 동의병원		20	17
17	부산진구 온종합병원		20	15
18	부산진구 춘해병원		15	18
19	북구 구포성심병원		15	18
20	북구 부민병원		12	18
21	사상구 부산보훈병원		19	16
22	서구 삼육부산병원		20	17
23	수영구 좋은강안병원		16	23
24	연제구 부산광역시의료원		21	19
25	영도구 영도병원		15	18
26	영도구 해동병원		15	17
27	중구 메리놀병원		16	16
28	해운대구 해운대부민병원		20	16

5 응답자 특성

1) 종사자 응답자 특성

그림1-1 종사자 응답자 특성

[Base: 전체, Unit: %]

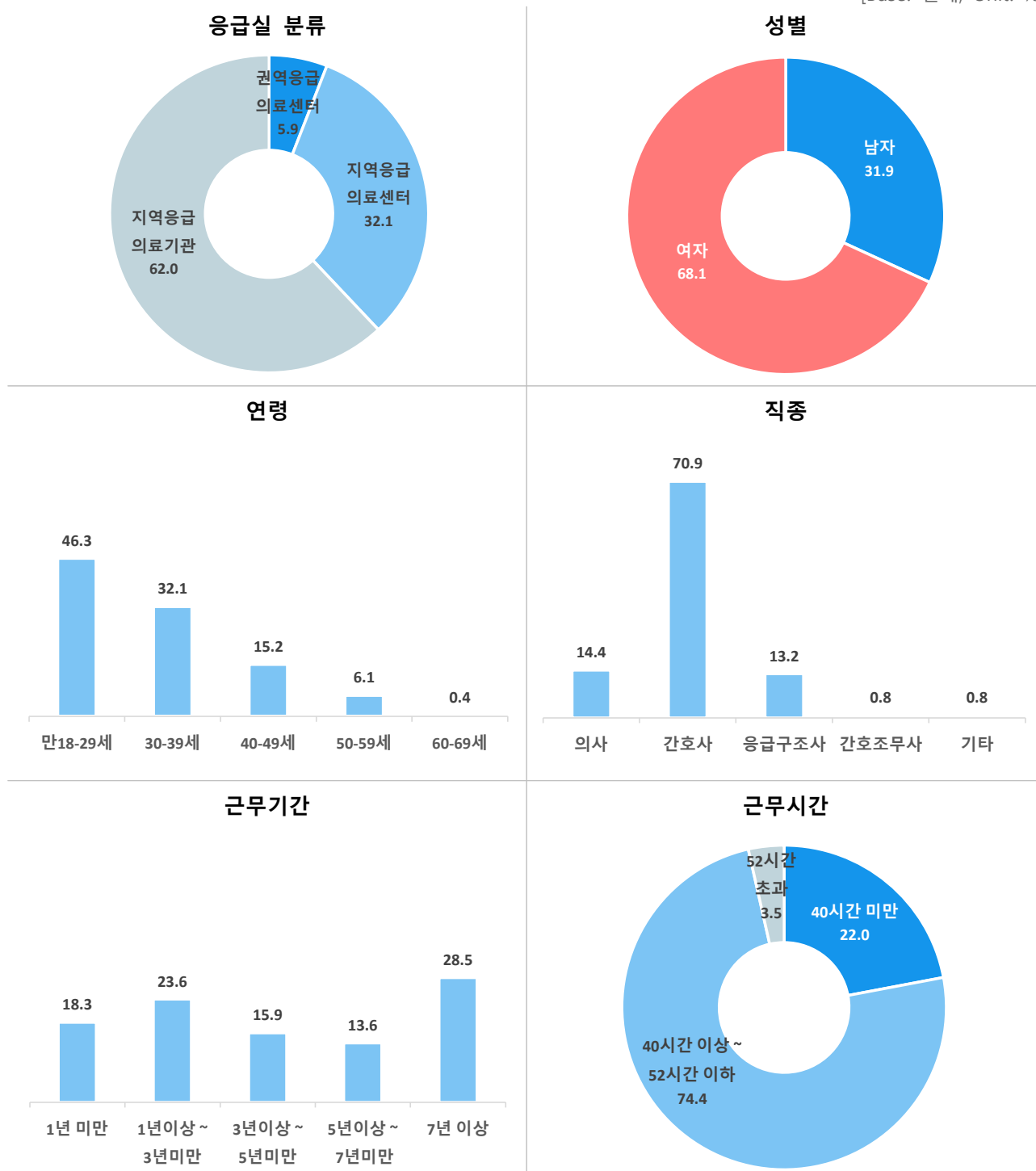


표1-2 종사자 응답자 특성

		사례수	%
전 체		508	100.0
응급실 분류	권역응급의료센터	30	5.9
	지역응급의료센터	163	32.1
	지역응급의료기관	315	62.0
성별	남성	162	31.9
	여성	346	68.1
연령	18~29세	235	46.3
	30~39세	163	32.1
	40~49세	77	15.2
	50~59세	31	6.1
	60세 이상	2	0.4
직종	의사	73	14.4
	간호사	360	70.9
	응급구조사	67	13.2
	간호조무사	4	0.8
	기타	4	0.8
근무기간	1년 미만	93	18.3
	1년 이상 ~ 3년 미만	120	23.6
	3년 이상 ~ 5년 미만	81	15.9
	5년 이상 ~ 7년 미만	69	13.6
	7년 이상	145	28.5
근무시간	40시간 미만	112	22.0
	40시간 이상 ~ 52시간 이하	378	74.4
	52시간 초과	18	3.5

2) 이용자 응답자 특성

그림1-2 이용자 응답자 특성

[Base: 전체, Unit: %]

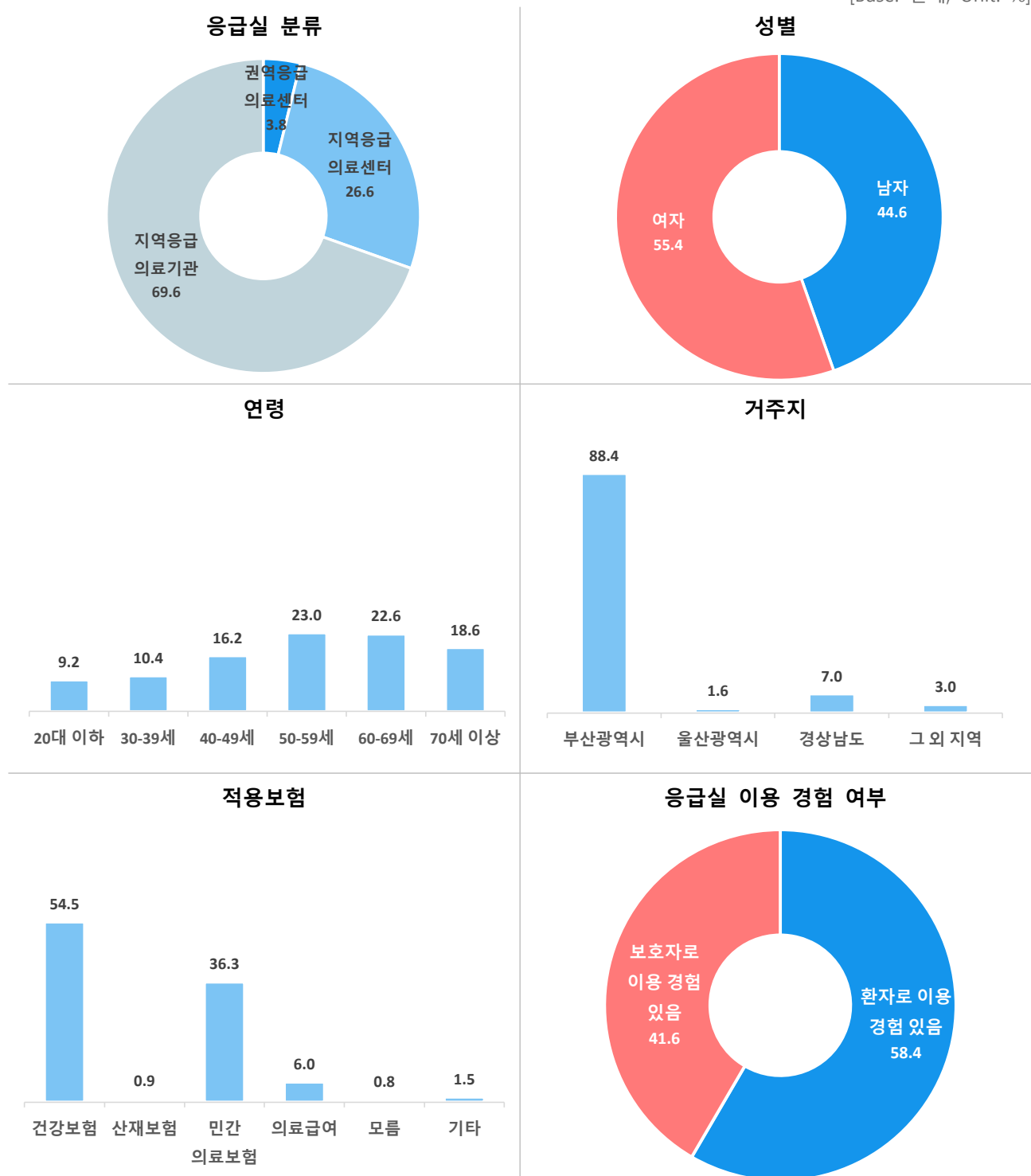


표1-3 이용자 응답자 특성

		사례수	%
전 체		500	100.0
응급실 분류	권역응급의료센터	19	3.8
	지역응급의료센터	133	26.6
	지역응급의료기관	348	69.6
성별	남성	223	44.6
	여성	277	55.4
연령	20대 이하	46	9.2
	30 ~ 39세	52	10.4
	40 ~ 49세	81	16.2
	50 ~ 59세	115	23.0
	60 ~ 69세	113	22.6
	70세 이상	93	18.6
거주지	부산광역시	442	88.4
	울산광역시	8	1.6
	경상남도	35	7.0
	그 외 지역	15	3.0
적용보험	건강보험(지역+직장)	363	54.5
	산재보험	6	0.9
	민간의료보험(질병보험, 실손)	242	36.3
	의료급여(1, 2종)	40	6.0
	모름	5	0.8
	기타	10	1.5
응급실 이용 경험 여부	환자로 이용 경험 있음	292	58.4
	보호자로 이용 경험 있음	208	41.6

02

분석결과

1. 주요문항 전년도 비교	15
2. 종사자 문항별 분석결과	19
3. 이용자 문항별 분석결과	25
4. IPA 분석	42

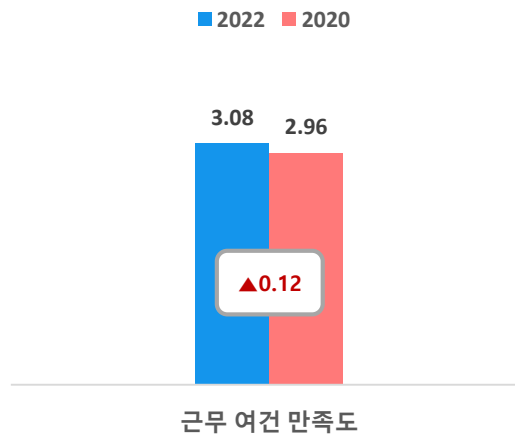
1 주요문항 전년도 비교

1) 응급의료서비스 종사자 근무 여건 만족도

- 2022년 응급의료서비스 종사자 근무 여건 만족도는 5점 만점 기준 3.08점으로 나타남
- 2020년 2.96점 대비 0.12점 상승한 것으로 나타남

그림2-1 응급의료서비스 종사자 근무 여건 만족도

[Base: 전체, Unit: 점]



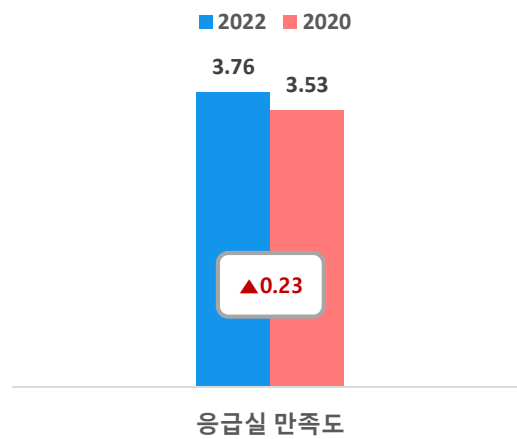
구분	2022(A)	2020(B)	GAP(A-B)
근무 여건 만족도	3.08	2.96	0.12

2) 응급의료서비스 이용자 응급실 만족도

- 2022년 응급의료서비스 이용자 응급실 만족도는 5점 만점 기준 3.76점으로 나타남
- 2020년 3.53점 대비 0.23점 상승한 것으로 나타남

그림2-2 응급의료서비스 이용자 응급실 만족도

[Base: 전체, Unit: 점]



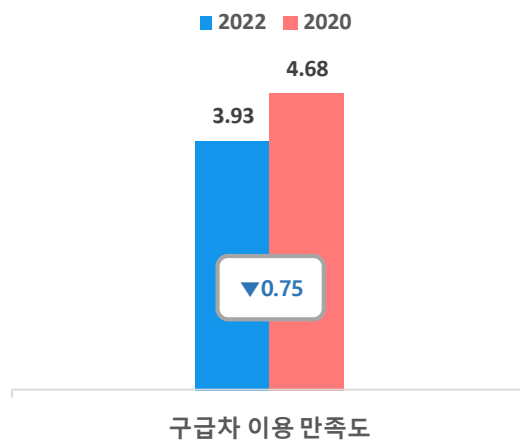
구분	2022(A)	2020(B)	GAP(A-B)
응급실 만족도	3.76	3.53	0.23

3) 이용자 구급차 이용 만족도

- 2022년 이용자 구급차 이용 만족도는 5점 만점 기준 3.93점으로 나타남
- 2020년 4.68점 대비 0.75점 하락함

그림2-3 응급의료서비스 이용자 응급실 만족도

[Base: 전체, Unit: 점]



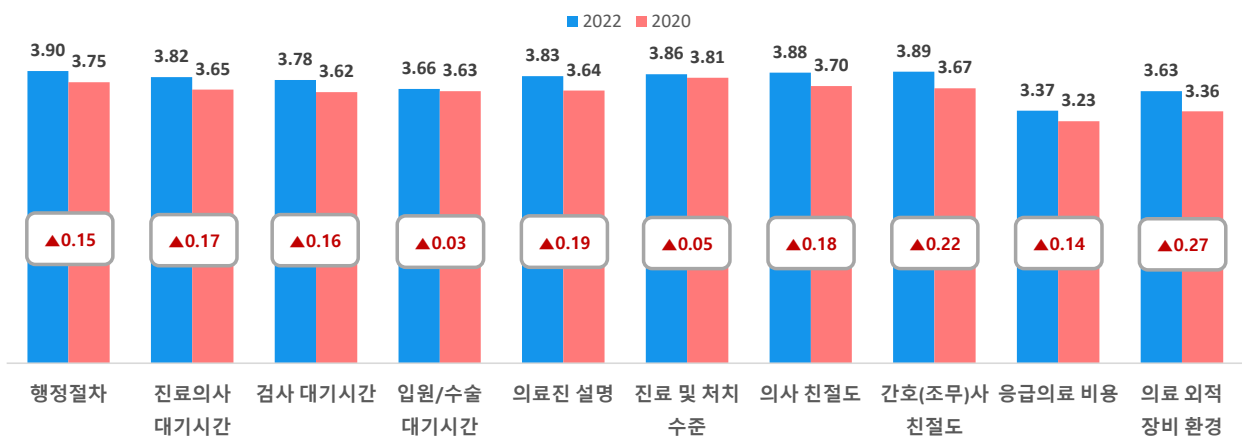
구분	2022(A)	2020(B)	GAP(A-B)
응급실 만족도	3.93	4.68	-0.75

4) 응급의료서비스 이용자 항목별 만족도

- 2022년 응급의료서비스 이용자 항목별 만족도를 살펴보면 '행정절차'가 3.90점으로 가장 높게 나타남
- 다음으로 '간호(조무)사 친절도' 3.89점, '의사 친절도' 3.88점, '진료 및 처치 수준' 3.86점 등의 순으로 나타남
- 2020년 대비 가장 큰 폭으로 상승한 항목은 '의료 외적 장비 환경'으로 0.27점 상승함

그림2-4 응급의료서비스 이용자 항목별 만족도

[Base: 전체, Unit: 점]



구분	2022(A)	2020(B)	GAP(A-B)
행정절차	3.90	3.75	0.15
진료의사 대기시간	3.82	3.65	0.17
검사 대기시간	3.78	3.62	0.16
입원/수술 대기시간	3.66	3.63	0.03
의료진 설명	3.83	3.64	0.19
진료 및 처치 수준	3.86	3.81	0.05
의사 친절도	3.88	3.70	0.18
간호(조무)사 친절도	3.89	3.67	0.22
응급의료 비용	3.37	3.23	0.14
의료 외적 장비 환경	3.63	3.36	0.27

2 응급의료서비스 종사자 분석결과

1) 현재 근무 여건 전반적 만족도

- 2022년 근무 여건 만족도를 살펴보면 '만족(매우만족+만족)'이 32.4%로 '불만족(매우불만족+불만족)' 24.0% 보다 높은 것으로 나타남
- 2020년 대비 '만족(매우만족+만족)'은 3.3% 상승하였으며, '불만족(매우불만족+불만족)'은 8.0% 하락한 것으로 나타남

그림2-5 현재 근무 여건 전반적 만족도

[Base: 전체, Unit: %]



연도	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
2022	4.1	28.3	43.5	19.9	4.1
2020	2.6	26.5	38.9	28.2	3.8

2) 현재 근무 여건 불만족 이유

- 현재 근무 여건에 불만족하는 응답자를 대상으로 불만족 이유 1순위를 살펴보면 '급여 및 보수 수준'이 54.1%로 가장 높게 나타났으며, 2순위는 '직무 스트레스'가 31.1%로 가장 높게 나타남
- 우선순위를 살펴보면 '급여 및 보수 수준'이 36.1%로 가장 높게 나타나 근무 여건 만족도 향상을 위해 개선이 필요한 항목으로 보여짐

그림2-6 현재 근무 여건 불만족 이유

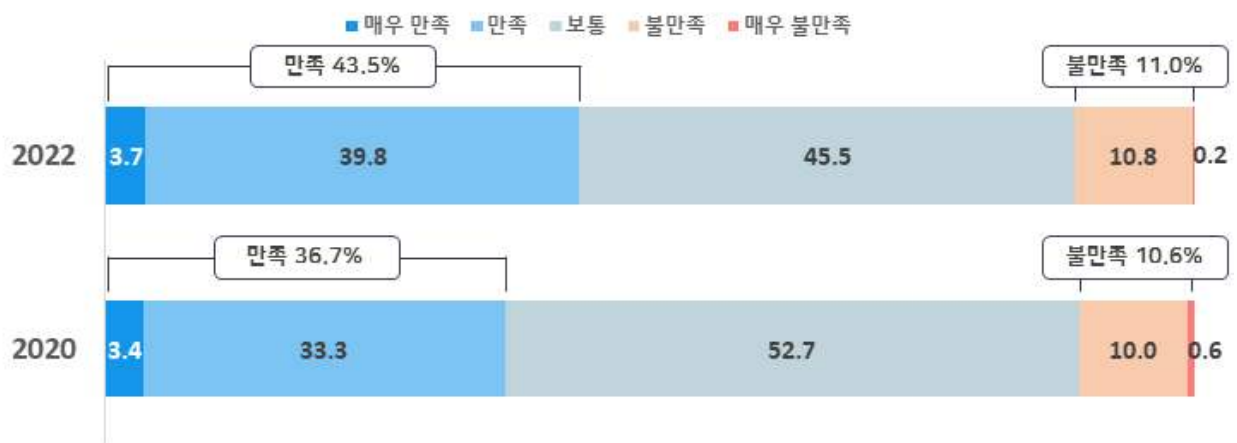


항목	급여 및 보수 수준	근무강도	근무환경	타 부서와의 협업 및 소통	직무 스트레스	기타
1순위	54.1	27.0	7.4	4.1	4.1	3.3
2순위	18.0	27.0	12.3	8.2	31.1	3.3
우선순위	36.1	27.0	9.8	6.1	17.6	3.3

3) 응급실 제공 서비스 전반 환자 만족도

- 2022년 종사자가 생각하는 응급실 제공 서비스 전반 환자 만족도를 살펴보면 '만족(매우 만족+만족)'이 43.5%로 '불만족(매우불만족+불만족)' 11.0% 보다 매우 높은 것으로 나타남
- 2020년 대비 '만족(매우만족+만족)'은 6.8%상승하였으며, '불만족(매우불만족+불만족)'은 0.4% 상승한 것으로 나타남

그림2-7 응급실 제공 서비스 전반 환자 만족도

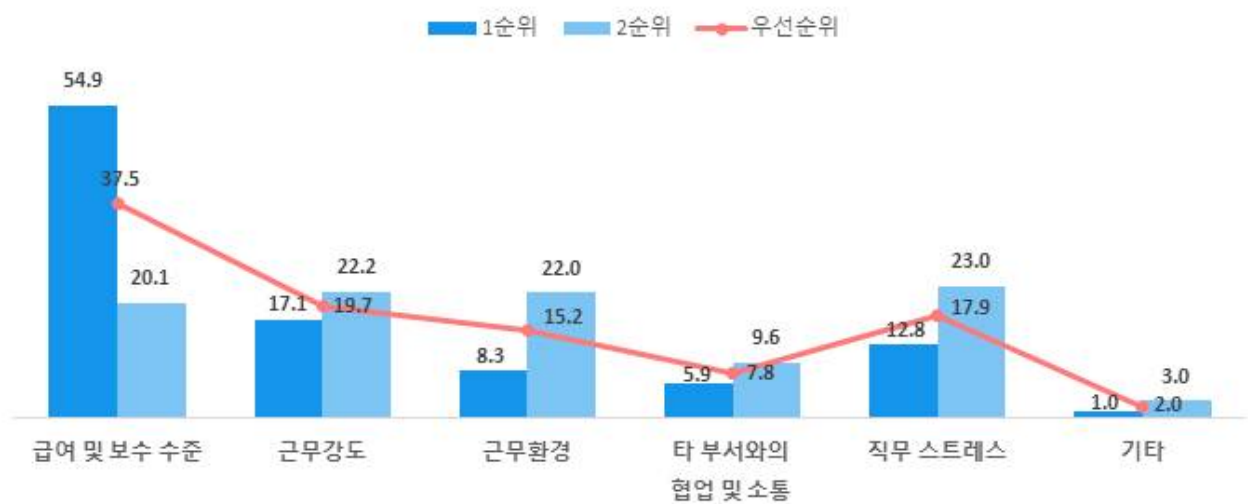


연도	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
2022	3.7	39.8	45.5	10.8	0.2
2020	3.4	33.3	52.7	10.0	0.6

4) 응급실에서 가장 개선이 필요한 사항

- 응급실에서 가장 개선이 필요한 사항 1순위를 살펴보면 '급여 및 보수 수준'이 54.9%로 가장 높게 나타났으며 2순위는 '직무 스트레스'가 17.1%로 가장 높게 나타남
- 우선순위를 살펴보면 '급여 및 보수 수준'이 37.5%로 가장 높게 나타나 개선이 필요한 항목으로 보여짐

그림2-8 응급실에서 가장 개선이 필요한 사항



항목	급여 및 보수 수준	근무강도	근무환경	타 부서와의 협업 및 소통	직무 스트레스	기타
1순위	54.9	17.1	8.3	5.9	12.8	1.0
2순위	20.1	22.2	22.0	9.6	23.0	3.0
우선순위	37.5	19.7	15.2	7.8	17.9	2.0

5) 응급실 및 행정업무 관련 건의사항

- 응급실 행정업무 관련 건의사항 워드클라우드 결과 '환자'가 64회로 가장 많이 언급되었으며, 다음으로 '지원' 57회, '종사자' 28회 등의 순으로 나타났고 '응급환자 쏠림현상 개선', '응급의료기관 지원', '응급실 종사자에 대한 처우 개선' 등의 의견이 중점으로 나타났다.

그림2-9 응급실 행정업무 관련 건의사항

[Base : 전체]



표2-1 응급실 행정업무 관련 건의사항

[Base : 전체]

구분	내용
환자 (64)	- 종사자가 부족하여 내원 환자 수용이 어려움
	- 환자당 의료진 수 증대가 필요
	- 2차 병원 응급실 활성화 시급, 응급환자 쏠림현상 개선
	- 환자의 위급상태를 정확히 판단하여 경증환자의 경우 1,2차 병원 이용 권장
	- 경증 환자의 경우 의료비 수가 인상 필요
지원 (57)	- 응급의료기관 지원 확대가 시급
	- 응급의료기관 실 근무자에게 직접적인 지원이 필요
	- 응급의료기관 시설 및 환경 지원(건물, 의료기기, 보안강화 등)
	- 응급의료기관 종사자를 위한 지원 방안 강구
종사자 (28)	- 환자들의 폭언 및 폭행 등에서 종사자의 안전이 보장되어야 함
	- 위험수당, 야근수당, 급여 등 응급의료종사자에 대한 보수 인상이 필요하다
	- 응급실 종사자에 대한 처우 개선 및 복지 강화

6) 감염병(코로나 등) 대응 관련 의견

- 감염병(코로나 등) 대응 관련 의견 워드클라우드 결과 ‘환자’가 79회로 가장 많이 언급되었으며, 다음으로 ‘응급실’ 67회, ‘감염병’ 56회 등의 순으로 나타났고 ‘환자들의 협조가 필요’, ‘응급실에 대한 지원 및 확충’, ‘감염병만 전담하는 전문병원이 필요’ 등의 의견이 중점으로 나타났다.

그림2-10 감염병(코로나 등) 대응 관련 의견

[Base : 전체]



표2-2 감염병(코로나 등) 대응 관련 의견

[Base : 전체]

구분	내용
환자 (79)	- 응급실에만 음압격리실이 있어 코로나 환자들의 응급실 의존도가 높음
	- 질병관리본부에서 코로나 감력이력이 확인되면 좋겠다. 의식이 없는 환자의 경우 코로나 감염이력 확인이 어려워 PCR검사 후 입원이 진행되어 환자의 입원까지 대기가 길어짐
	- 자가문진을 제대로 하지 않은 환자 대면시 너무나도 위험하다. 환자들의 협조가 필요
	- 환자들의 격리실 사용에 대한 이해도가 떨어지고 방역수칙 위반 사례가 잦음
	- 코로나환자와 일반환자를 동시에 간호하고 있어 일반환자들이 불안해 하는 것이 눈에 띈
응급실 (67)	- 코로나병동은 코로나수당이 지급되지만, 코로나 검사를하는 응급실 간호사는 수당이 없다
	- 응급실에서 코로나 환자 치료시 격리장비가 좀 더 많이 제공되었으면 좋겠다
	- 권역별 코로나 관련 환자만 전담하는 응급실 확충
	- 응급실은 여건 상, 소독을 자주 하지 못하는데 이에 대한 방안이 필요
감염병 (56)	- 응급실과 감염병환자치료 공간을 명확하게 분리하여 운영이 필요
	- 감염병환자만 진료 및 치료할 수 있는 병원이 필요
	- 감염병 증상을 호소하는 환자는 많으나 응급실 내 격리시설이 부족, 격리시설 확충과 인력보충이 시급

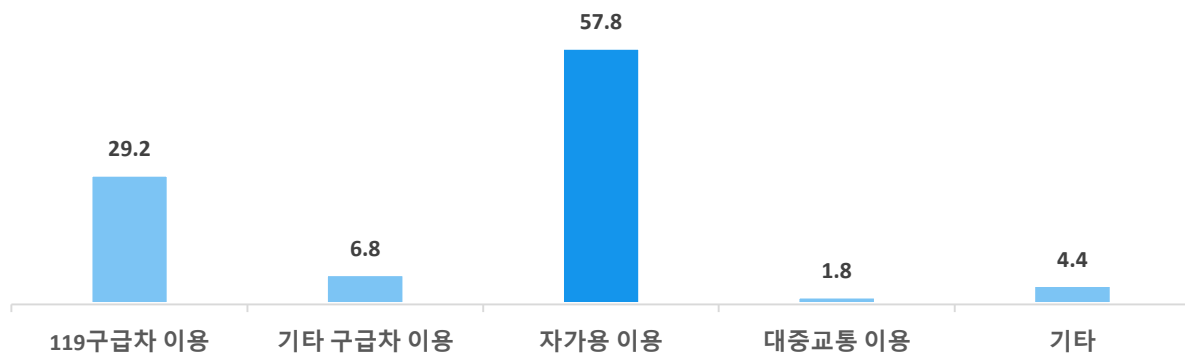
3 응급의료서비스 이용자 분석결과

1) 응급실 이용을 위한 이동수단

- 응급실 이용을 위한 이동수단을 살펴보면 '자가용 이용'이 289명(57.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '119구급차 이용' 146명(29.2%), '기타 구급차 이용' 34명(6.8%), '기타' 22명(4.4%), '대중교통 이용' 9명(1.8%) 순으로 나타남
- 기타의견을 살펴보면, '도보이용', '걸어서', '휠체어' 등이 나타남

그림2-11 응급실 이용을 위한 이동수단

[Base: 전체, Unit: %]



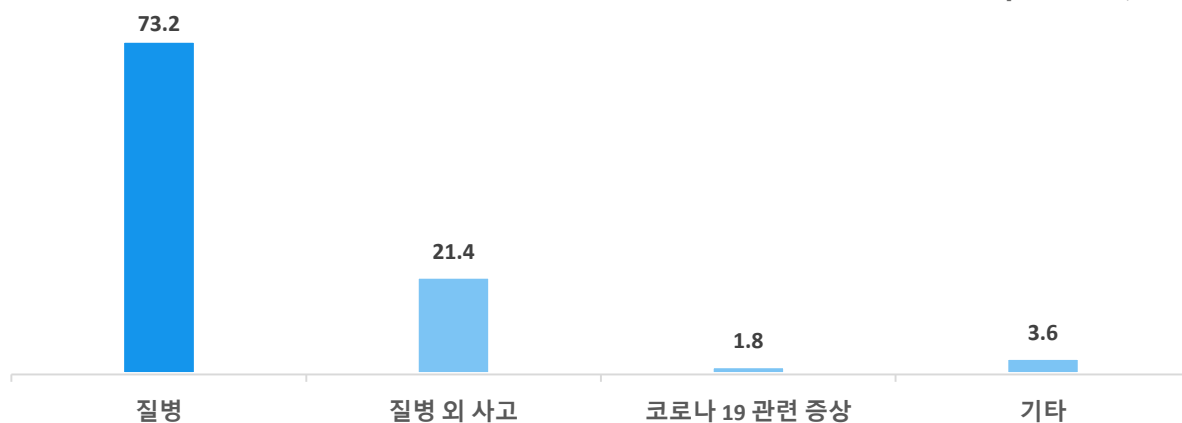
항목	전체	119구급차 이용	기타 구급차 이용	자가용 이용	대중교통 이용	기타
사례수	500	146	34	289	9	22
%	100.0	29.2	6.8	57.8	1.8	4.4

2) 응급실 이용 사유

- 응급실 이용 사유를 살펴보면 '질병'이 366명(73.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '질병 외 사고' 107(21.4%), '기타' 18명(3.6%), '코로나19 관련 증상' 9명(1.8%) 순으로 나타남
- 기타의견을 살펴보면 '탈진', '과로', '코피', '목에 생선가시가 걸려서', '심정지' 등이 나타남

그림2-12 응급실 이용 사유

[Base: 전체, Unit: %]



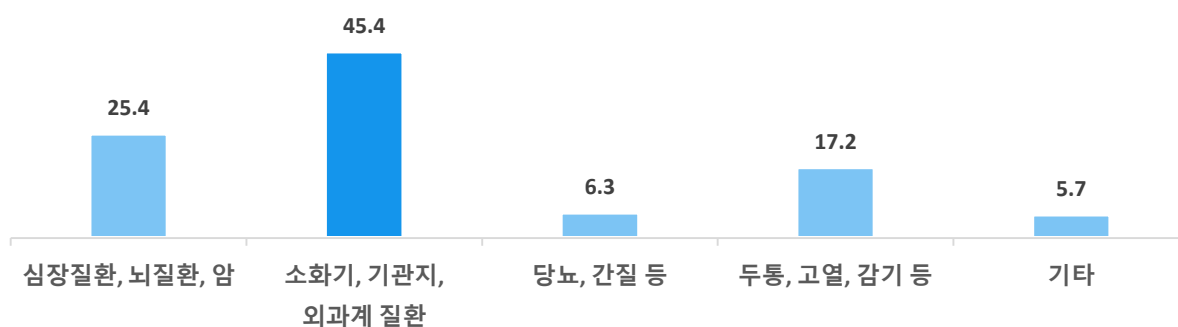
항목	전체	질병	질병 외 사고	코로나19 관련 증상	기타
사례수	500	366	107	9	18
%	100.0	73.2	21.4	1.8	3.6

3) 응급실 이용 질병 종류

- 응급실 이용 질병 종류를 살펴보면 '소화기, 기관지, 외과계 질환'이 166명(45.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '심장질환, 뇌질환, 암' 93명(25.4%), '두통, 고열, 감기 등' 63명(17.2%), '당뇨, 간질 등' 23명(6.3%), '기타' 21명(5.7%) 순으로 나타남

그림2-13 응급실 이용 질병 종류

[Base: 질병으로 응급실을 이용한 응답자, Unit: %]



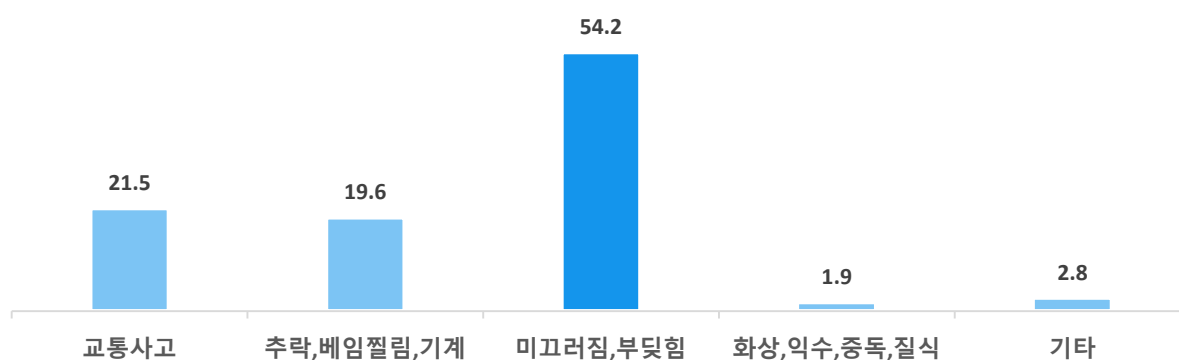
항목	전체	심장질환, 뇌질환, 암	소화기, 기관지, 외과계 질환	당뇨, 간질 등	두통, 고열, 감기 등	기타
사례수	366	93	166	23	63	21
%	100.0	25.4	45.4	6.3	17.2	5.7

4) 응급실 이용 질병 외 사고 종류

- 응급실 이용 질병 외 사고 종류를 살펴보면 '미끄러짐, 부딪힘'이 58명(54.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '교통사고' 23명(21.5%), '추락, 베임찔림, 기계' 21명(19.6%), '기타' 3명(2.8%), '화상, 익수, 중독, 질식' 2명(1.9%) 순으로 나타남

그림2-14 응급실 이용 질병 외 사고 종류

[Base: 질병 외 사고로 응급실을 이용한 응답자, Unit: %]



항목	전체	교통사고	추락, 베임찔림, 기계	미끄러짐, 부딪힘	화상, 익수, 중독, 질식	기타
사례수	107	23	21	58	2	3
%	100.0	21.5	19.6	54.2	1.9	2.8

5) 진료를 위한 대기시간

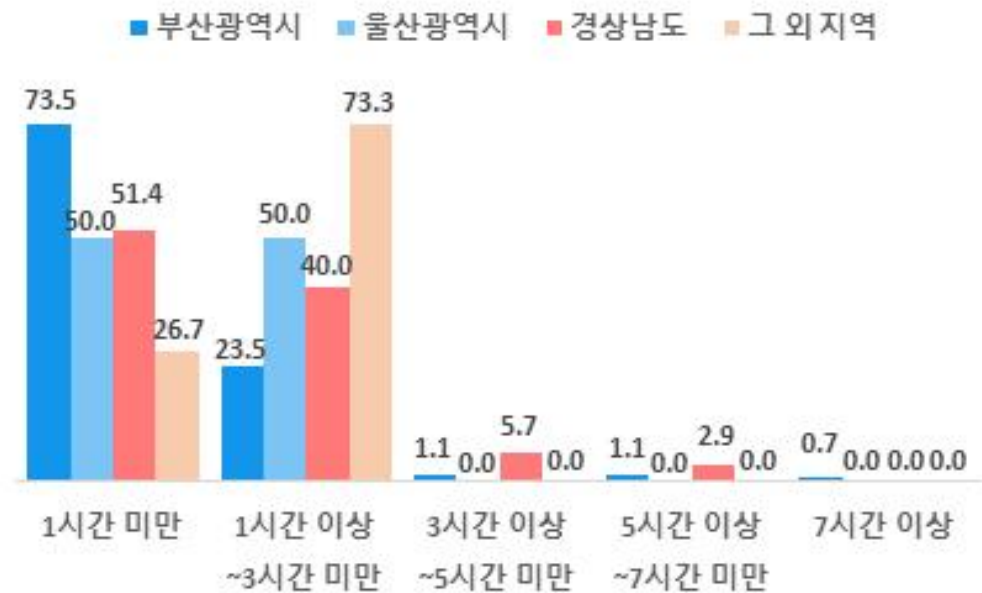
- 응급실 구분별 평균 대기시간은 ‘지역응급의료기관’ > ‘지역응급의료센터’ > ‘권역응급의료센터’ 순으로 ‘권역응급의료센터’의 평균 대기시간이 가장 적게 나타남
- 거주지별 평균 대기시간은 ‘부산광역시’가 가장 적게 나타났으며, ‘울산광역시’, ‘경상남도’는 비슷하고, ‘그 외 지역’ 비교적 길게 나타남

그림2-15 진료를 위한 대기시간 (응급실 구분별)



응급실 구분	1시간 미만	1시간 이상~3시간 미만	3시간 이상~5시간 미만	5시간 이상~7시간 미만	7시간 이상
권역응급의료센터	52.6	21.1	10.5	10.5	5.3
지역응급의료센터	54.1	43.6	0.0	2.3	0.0
지역응급의료기관	77.3	20.4	1.4	0.3	0.6

그림2-16 진료를 위한 대기시간 (거주지별)

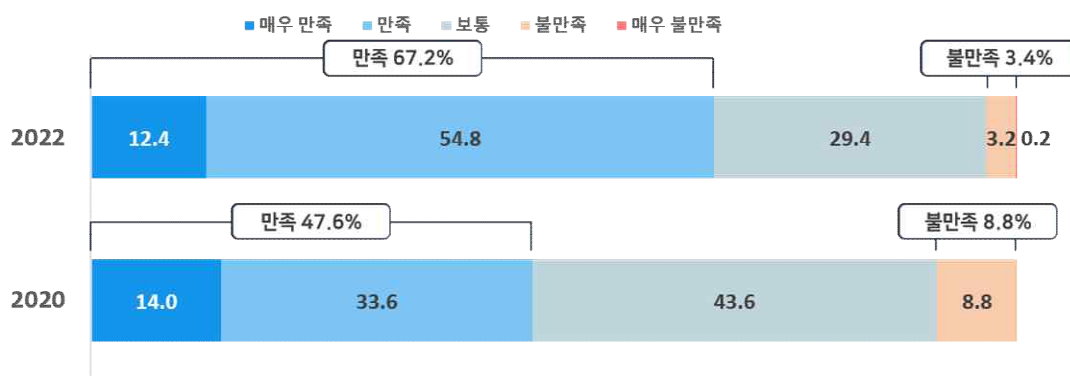


거주지	1시간 미만	1시간 이상~3시간 미만	3시간 이상~5시간 미만	5시간 이상~7시간 미만	7시간 이상
부산광역시	73.5	23.5	1.1	1.1	0.7
울산광역시	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
경상남도	51.4	40.0	5.7	2.9	0.0
그 외 지역	26.7	73.3	0.0	0.0	0.0

6) 응급실 이용 전반적 만족도

- 2022년 응급실 전반적 만족도를 살펴보면 '만족(매우만족+만족)'이 67.2%로 '불만족(매우불만족+불만족)' 3.4% 보다 매우 높은 것으로 나타남
- 2020년 대비 '만족(매우만족+만족)'은 19.6% 상승하였으며, '불만족(매우불만족+불만족)'은 5.4% 하락한 것으로 나타남

그림2-17 응급실 이용 전반적 만족도



연도	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
2022	12.4	54.8	29.4	3.2	0.2
2020	14.0	33.6	43.6	8.8	0.0

7) 응급실 선택 기준

- 응급실 선택 기준을 살펴보면 ‘거리가 가까워서’가 36.4%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘평소 진료받던 병원이라서’ 28.8%, ‘다른 병원보다 나을 것 같아서’ 16.0% 등의 순으로 나타남
- 연령별 응급실 선택기준은 고연령일수록 평소 진료받던 병원을 선택하였고, 저연령일수록 거리가 가까워서 선택한 것으로 나타남

그림2-18 응급실 선택 기준

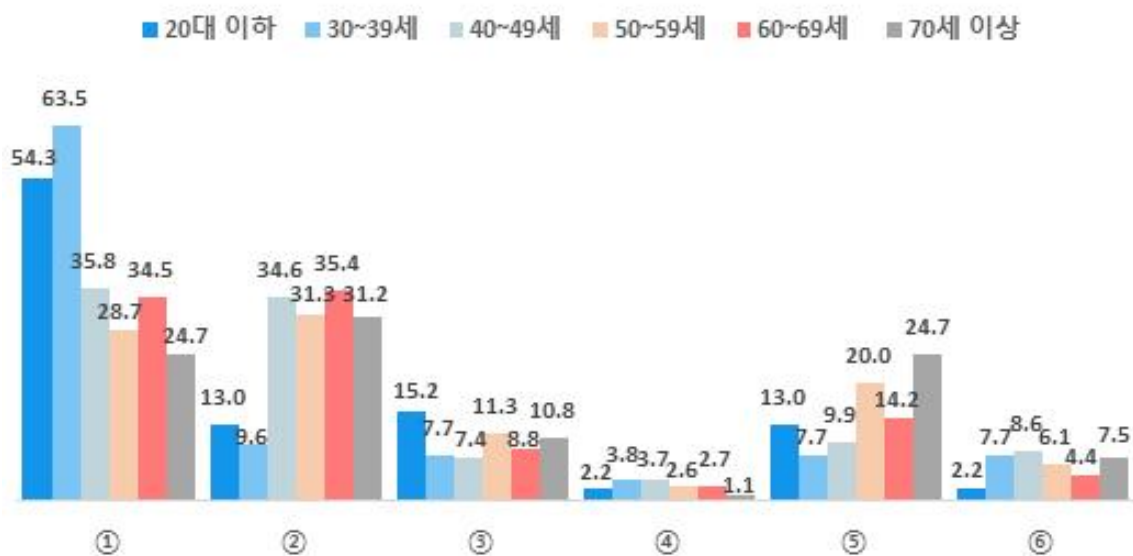
[응급실 선택기준]



항목	전체	①	②	③	④	⑤	⑥
사례수	500	182	144	50	13	80	31
%	100.0	36.4	28.8	10.0	2.6	16.0	6.2

① 거리가 가까워서 ② 평소 진료받던 병원이라서 ③ 응급실 시설이 있는 병원이라서 ④ 야간(주말)진료가 가능해서
 ⑤ 다른 병원보다 나을 것 같아서 ⑥ 기타

그림2-19 연령별 응급실 선택기준



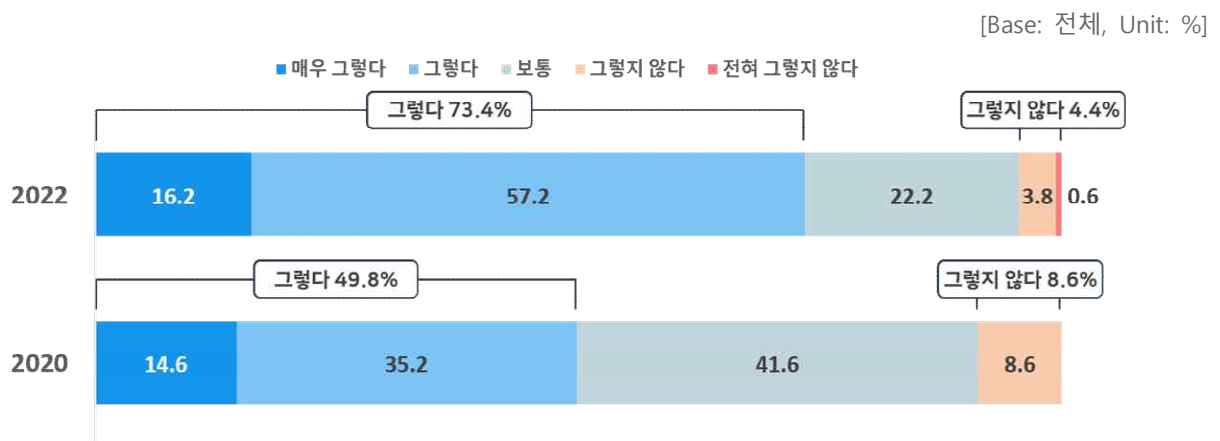
연령	①	②	③	④	⑤	⑥
20대 이하	54.3	13	15.2	2.2	13	2.2
30~39세	63.5	9.6	7.7	3.8	7.7	7.7
40~49세	35.8	34.6	7.4	3.7	9.9	8.6
50~59세	28.7	31.3	11.3	2.6	20	6.1
60~69세	34.5	35.4	8.8	2.7	14.2	4.4
70세 이상	24.7	31.2	10.8	1.1	24.7	7.5

① 거리가 가까워서 ② 평소 진료받던 병원이었어서 ③ 응급실 시설이 있는 병원이라서 ④ 야간(주말)진료가 가능해서
 ⑤ 다른 병원보다 나을 것 같아서 ⑥ 기타

8) 향후 응급실 재이용 의향

- 2022년 향후 응급실 재이용 의향을 살펴보면 ‘그렇다(매우 그렇다+그렇다)’가 73.4%로 ‘그렇지 않다(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다)’ 34.4% 보다 매우 높은 것으로 나타남
- 2020년 대비 ‘그렇다(매우 그렇다+그렇다)’는 23.6% 상승하였으며, ‘그렇지 않다(전혀 그렇지 않다+그렇지 않다)’는 4.2% 하락한 것으로 나타남

그림2-20 향후 응급실 재이용 의향



연도	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
2022	16.2	57.2	22.2	3.8	0.6
2020	14.6	35.2	41.6	8.6	0.0

9) 응급실 관련 사전지식

- • 응급실 관련 사전지식 문항을 살펴보면 ‘응급실 이용시 의료비 추가 부과’, ‘응급실 진료순서’, ‘종사자 폭언 및 폭행 시 가중처벌 인지 여부’는 대체적으로 잘 알고 있다는 응답이 높게 나타났으나, ‘응급실 분류기준 인지 여부’는 잘 모르고 있다는 응답이 높게 나타남

그림2-21 응급실 관련 사전지식

[응급실 분류기준]



[응급실 이용시 의료비 추가 부과]



[응급실 진료순서]



[응급의료종사자 폭언·폭행시 가중처벌]



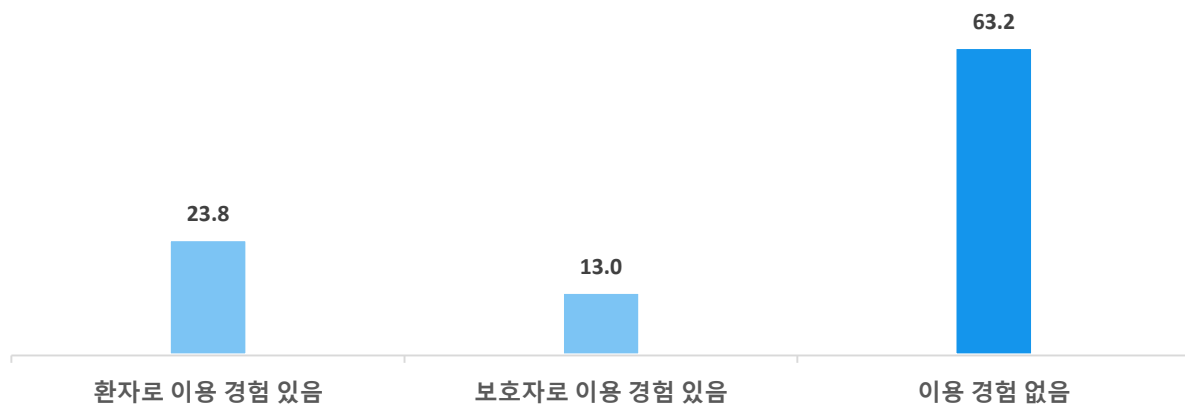
사전지식	매우 잘 알고 있다	잘 알고 있다	보통이다	잘 모르고 있다	전혀 모르고 있다
응급실 분류기준	4.4	14.8	21.2	37.0	22.6
응급실 이용시 의료비 추가 부과	10.2	53.6	18.8	16.4	1.0
응급실 진료순서	13.0	59.6	14.8	12.6	0.0
응급의료종사자 폭언·폭행시 가중처벌	18.2	59.2	16.2	6.2	0.2

10) 최근 구급차 이용 경험

- 최근 구급차 이용 경험을 살펴보면 '이용 경험 없음'이 316명(63.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '환자로 이용 경험 있음' 119명(23.8%), '보호자로 이용 경험 있음' 65명(13.0%) 순으로 나타남

그림2-22 최근 구급차 이용 경험

[Base: 전체, Unit: %]



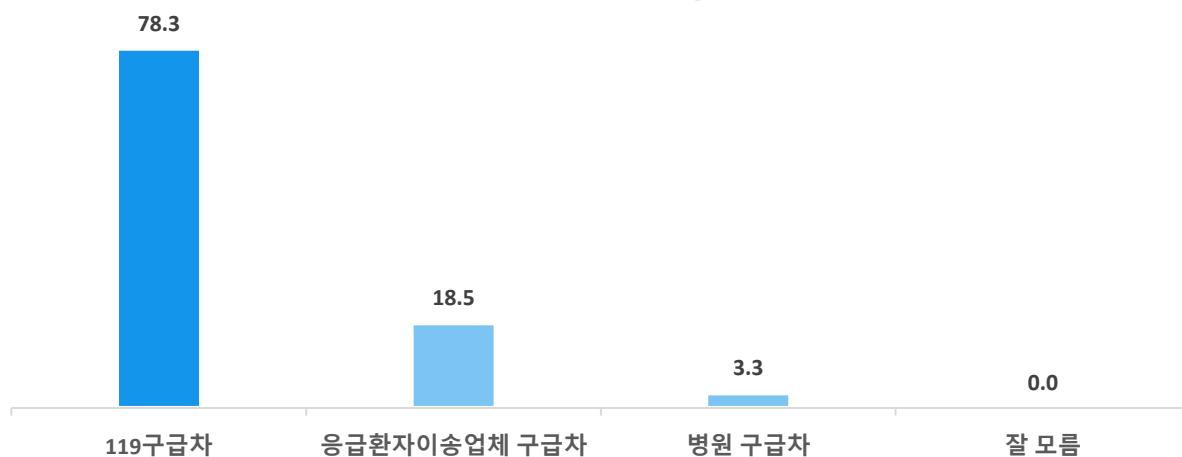
항목	전체	환자로 이용 경험 있음	보호자로 이용 경험 있음	이용 경험 없음
사례수	500	119	65	316
%	100.0	23.8	13.0	63.2

11) 최근 이용한 구급차의 종류

- 최근 이용한 구급차의 종류를 살펴보면 '119구급차'가 144명(78.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '응급환자이송업체 구급차' 34명(18.5%), '병원 구급차' 6명(3.3%) 순으로 나타남

그림2-23 최근 이용한 구급차의 종류

[Base: 구급차 이용 경험이 있는 응답자, Unit: %]

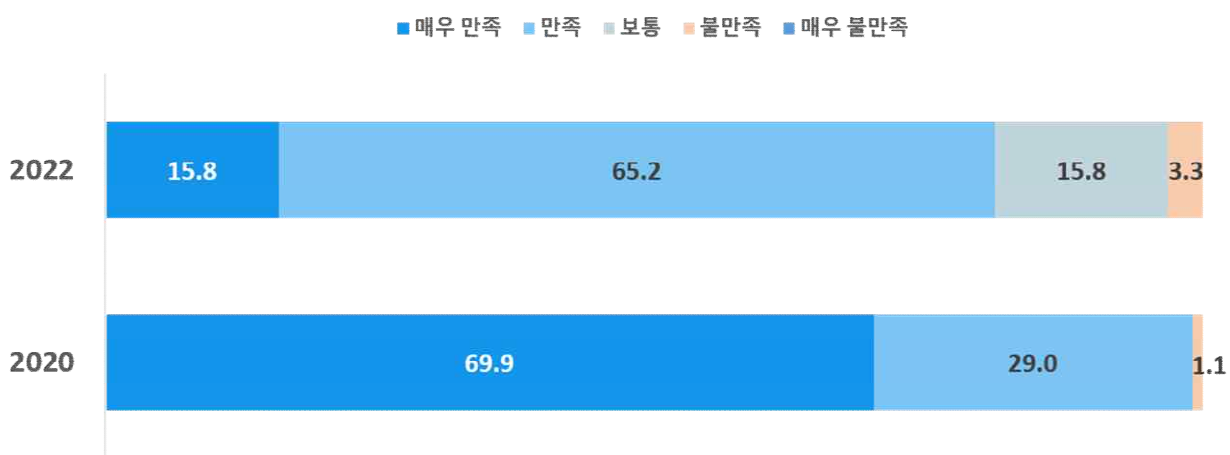


항목	전체	119 구급차	응급환자이송업체 구급차	병원 구급차	잘 모름
사례수	184	144	34	6	0
%	100.0	78.3	18.5	3.3	0.0

12) 구급차 이용 전반적 만족도

- 2022년 구급차 이용 전반적 만족도를 살펴보면 '만족(매우만족+만족)'이 81.0%로 '불만족(매우불만족+불만족)' 3.3% 보다
- 매우 높은 것으로 나타남•2020년 대비 '만족(매우만족+만족)'은 17.9%하락하였으며, '불만족(매우불만족+불만족)'은 2.2% 상승한 것으로 나타남

그림2-24 구급차 이용 전반적 만족도



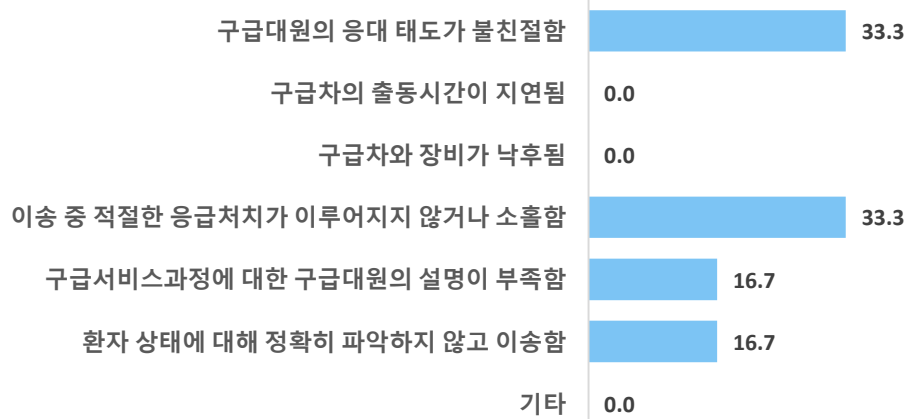
연도	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
2022	15.8	65.2	15.8	3.3	0.0
2020	69.9	29.0	0.0	1.1	0.0

13) 구급차 이용 불만족 이유

- 구급차 이용 불만족 이유를 살펴보면 '구급대원의 응대 태도가 불친절함', '이송 중 적절한 응급처치가 이루어지지 않거나 소홀함'이 2명(33.3%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '구급서비스 과정에 대한 구급대원의 설명이 부족함', '환자 상태에 대해 정확히 파악하지 않고 이송함' 1명(16.7%) 순으로 나타남

그림2-25 구급차 이용 불만족 이유

[Base: 구급차 이용에 전반적으로 불만족한 응답자, Unit: %]



항목	전체	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
사례수	6	2	0	0	2	1	1	0
%	100.0	33.3	0.0	0.0	33.3	16.7	16.7	0.0

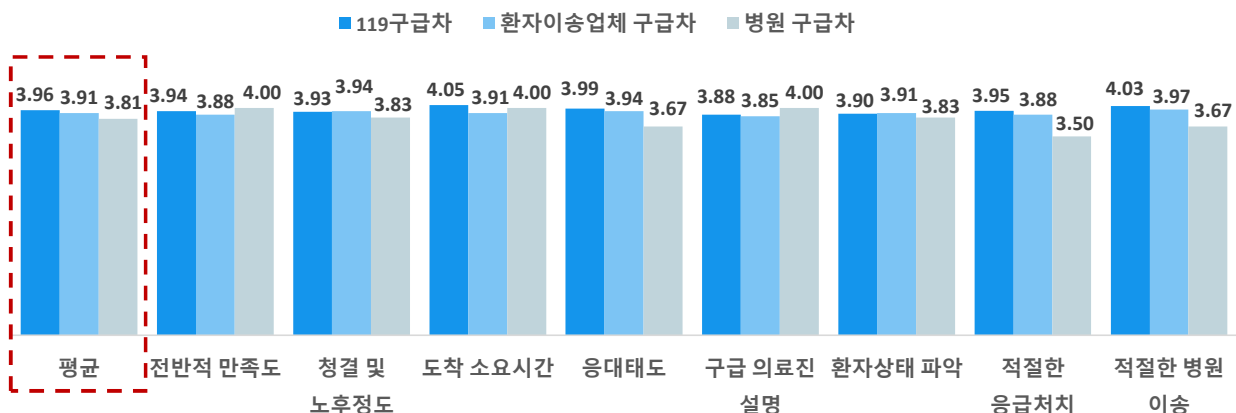
① 구급대원의 응대 태도가 불친절함 ② 구급차의 출동시간이 지연됨 ③ 구급차와 장비가 낙후됨
 ④ 이송 중 적절한 응급처치가 이루어지지 않거나 소홀함 ⑤ 구급서비스 과정에 대한 구급대원의 설명이 부족함
 ⑥ 환자 상태에 대해 정확히 파악하지 않고 이송함 ⑦ 기타

14) 구급차 종류별 구급차 이용 만족도

- 구급차 종류별 구급차 이용 만족도 평균점수를 살펴보면 '119구급차'가 3.96점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '환자이송업체 구급차' 3.91점, '병원 구급차' 3.81점 순으로 나타남
- 구급차 종류에 따른 만족도 점수 차이가 비교적 큰 항목은 '적절한 응급처치', '적절한 병원 이송'으로 나타남
- 항목별로 살펴보면 119구급차에서는 '도착 소요시간'이 4.05점, '환자이송업체 구급차'에서는 '적절한 병원 이송'이 3.97점, 병원 구급차에서는 '전반적 만족도', '도착 소요시간', '의료진 설명'이 4.00점으로 가장 높게 나타남

그림2-26 구급차 종류별 구급차 이용 만족도

[Base: 구급차 이용 경험이 있는 응답자, Unit: 점]



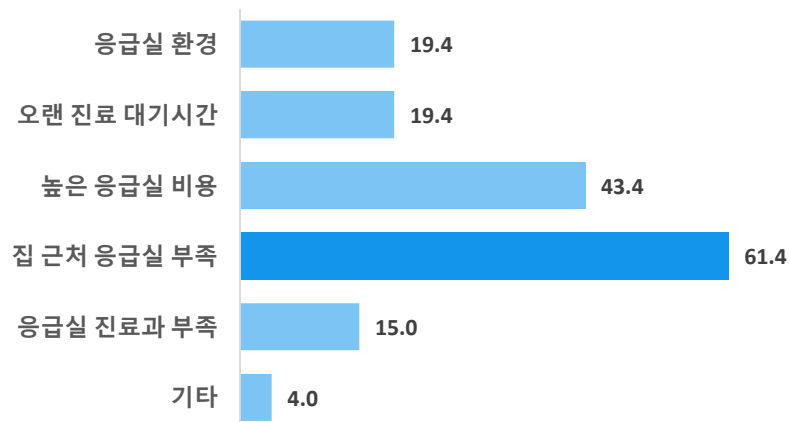
항목	119구급차	환자이송업체 구급차	병원 구급차
평균	3.96	3.91	3.81
전반적 만족도	3.94	3.88	4.00
청결 및 노후정도	3.93	3.94	3.83
도착 소요시간	4.05	3.91	4.00
응대태도	3.99	3.94	3.67
구급 의료진 설명	3.88	3.85	4.00
환자상태 파악	3.90	3.91	3.83
적절한 응급처치	3.95	3.88	3.50
적절한 병원 이송	4.03	3.97	3.67

15) 응급의료서비스 이용시 개선사항

- 응급의료서비스 이용시 개선사항을 살펴보면 '집 근처 응급실 부족'이 307명(61.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '높은 응급실 비용' 217명(43.4%), '응급실 환경', '오랜 진료 대기시간' 97명(19.4%) 등의 순으로 나타남
- 기타의견을 살펴보면 '짧은 진료 상담시간', '보호자 대기실', '불친절한 의료진' 등이 나타남
- 응답자 특성에 따른 응급의료서비스 이용시 개선사항을 살펴보면 응급실 구분, 성별, 연령, 거주지, 적용받고 있는 보험, 최근 응급실 이용 경험에 따른 유의한 차이가 있는 것으로 나타남($p<.05$)

그림2-27 응급의료서비스 이용시 개선사항

[Base: 전체, Unit: 케이스%, 다중응답]



※케이스%: 한 문항에 대한 응답 비율

항목	전체	①	②	③	④	⑤	⑥
사례수	813	97	97	217	307	75	20
%	162.6	19.4	19.4	43.4	61.4	15.0	4.0

① 응급실 환경 ② 오랜 진료 대기시간 ③ 높은 응급실 비용 ④ 집 근처 이용 가능한 응급실 부족
 ⑤ 응급실 진료과 부족 ⑥ 기타

4 IPA 분석

1) 이용자 응급실 만족도 IPA 분석

- IPA 분석결과 ‘의료 외적 장비 환경’ 항목이 중요도는 높지만, 만족도가 낮은 항목으로 중점적인 개선이 필요한 것으로 나타남

그림2-28 이용자 응급실 만족도 IPA 분석

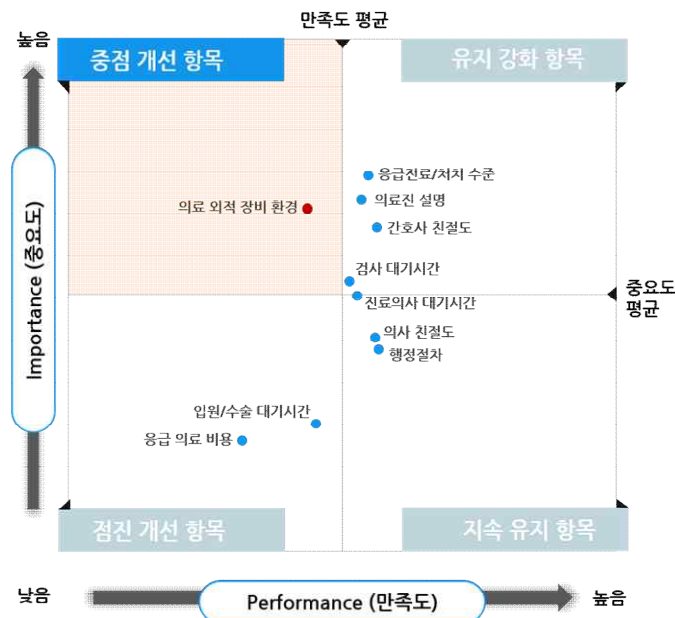


표2-3 이용자 응급실 만족도 IPA 분석

구 분	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

2) 이용자 구급차 이용 만족도 IPA 분석

- IPA 분석결과 '환자상태 파악', '적절한 응급처치' 항목이 중요도는 높지만, 만족도가 낮은 항목으로 **중점적인 개선**이 필요한 것으로 나타남

그림2-29 이용자 구급차 이용 만족도 IPA 분석

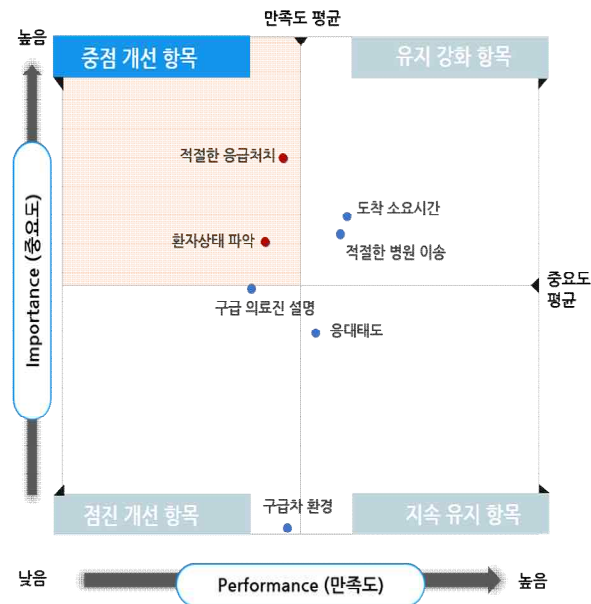


표2-4 이용자 구급차 이용 만족도 IPA 분석

구 분	만족도	중요도	IPA 분석
구급차 환경	3.93	12.6	점진 개선
도착 소요시간	4.02	14.8	유지 강화
응대태도	3.97	14.0	지속 유지
구급 의료진 설명	3.88	14.3	점진 개선
환자상태 파악	3.90	14.6	중점 개선
적절한 응급처치	3.92	15.2	중점 개선
적절한 병원 이송	4.01	14.7	유지 강화

03

결론 및 제언

1. 결론
2. 제언

45

46

1 결론

- 응급의료기관 종사자 근무 여건 만족도는 3.08점으로 나타났으며, 2020년 2.96점 대비 0.12점 상승한 것으로 나타남
 - 응급실 구분 : 지역응급의료기관(3.17점), 지역응급의료센터(2.96점), 권역응급의료센터(2.90점) 순으로 나타남
 - 성별 : 여자(2.96점)보다 남자(3.36점)의 만족도가 높게 나타남
 - 연령 : 60-69세(4.00점)의 만족도가 가장 높았고 30-39세(2.83점)의 만족도가 가장 낮게 나타남
 - 직종 : 간호사(2.98점)의 만족도가 의사(3.32점), 응급구조사(3.36점), 간호조무사(3.75점)보다 만족도가 상대적으로 낮게 나타남
 - 근무기간 : 7년 이상의 근무자(2.81점)의 만족도가 1년 미만(3.40), 1년 이상~3년 미만(3.13점), 3년 이상~5년 미만(3.12점), 5년 이상~7년 미만(3.10점)보다 만족도가 상대적으로 낮게 나타남
 - 주 근무시간 : 40시간 미만(3.21점), 40시간 이상~52시간 이하(3.06점), 52시간 초과(2.72점) 순으로 나타남
 - 응급실에서 제공하는 서비스 개선 시급성은 의료 외적 장비 환경(3.26점), 입원 또는 수술까지의 대기시간(3.07점), 안내/접수/수납 행정절차(2.96점) 순으로 나타남
- 응급의료기관 이용자 응급실 전반적 만족도(3.76점)와 종사자들이 생각하는 이용자 만족도(3.36점)는 다소 차이 남
 - 이용자들의 응급실 전반적 만족도는 지역응급의료기관(3.83점), 권역응급의료센터(3.63점), 지역응급의료센터(3.60점) 순으로 나타났고, 근무 종사자들이 생각하는 이용자들의 만족도는 지역응급의료기관(3.49점), 지역응급의료센터(3.19점), 권역응급의료센터(3.00점) 순으로 나타남
 - 권역응급의료센터의 응급실 이용자들의 의료서비스 만족도와 종사자들이 생각하는 환자 및 보호자의 의료서비스 만족도의 차이(0.63점)가 가장 크게 나타남
 - 응급실 이용 만족도는 안내/접수/수납 행정절차(3.90점), 간호사 친절도(3.89점), 의사 친절도(3.88점) 순으로 만족도가 높게 나타났고 서비스대비 응급의료 비용(3.37점), 응급실 환경(3.63점), 입원 또는 수술까지의 대기 시간(3.66점) 순으로 만족도가 낮게 나타남
- 최근 1년 이내 구급차 이용자들의 구급차 이용에 대한 전반적 만족도는 3.93점으로 나타남
 - 세부항목을 살펴보면 환자가 있는 장소까지 도착시간(4.02점), 적절한 병원 이송(4.01점), 구급대원 또는 구급차 의료진의 응대 태도(3.97점) 순으로 만족도가 높게 나타났고 구급대원 또는 구급차 의료진 설명(3.88점), 환자 상태에 대한 정확한 파악(3.90점), 구급차 환경(3.93점) 순으로 만족도가 낮게 나타남

*개선 시급성은 5점 만점으로 점수가 높을수록 개선이 시급함을 뜻함

2 제언

- 응급의료기관 종사자들은 '급여 및 보수 수준', '근무강도', '근무환경' 등의 순으로 개선 요구가 높게 나타나 이에 대한 개선방안이 필요하며, 위험수당/야근수당/보수 강화, 응급실 인력 보충, 의료기관에 대한 지원, 종사자 처우 개선을 원하고 있음
 - 응급실에서 가장 개선이 필요한 부분으로 '급여 및 보수수준(추가근무수당, 위험수당 등)'이 37.5%이며, 다음으로 '근무강도(1인당 환자수, 환자중증도 등)' 19.7%, '근무환경(휴게공간, 편의시설, 의료 장비 등)' 15.2% 등의 순으로 나타남
 - 종사자들이 현재 근무 여건에 대해 불만족하는 이유를 살펴보면 '급여 및 보수수준(추가근무수당, 위험수당 등)'이 36.1%이며, 다음으로 '근무강도(1인당 환자수, 환자중증도 등)' 27.0%, '근무환경(휴게공간, 편의시설, 의료 장비 등)' 9.8% 등의 순으로 나타났고 위 항목들은 불만족 및 개선을 원하고 있으므로 이에 대한 지원이나 정책 수립 및 개선 방안이 필요함
 - 현재 응급실은 응급의료인력 부족, 감염환자 격리, 환자의 폭언·폭행 등으로 인한 응급의료기관 종사자들의 근무강도 및 직무 스트레스가 심각한 것으로 나타났고 응급실 제공 서비스 만족도에서 종사자와 이용자의 차이를 나타내는데 유의한 영향을 미쳤을 가능성도 존재, 이에 따라 응급의료인력을 우선적으로 충원하여 종사자들의 근무강도를 완화하며 근무환경 개선을 통한 직무 스트레스 완화 노력은 응급실 종사자/이용자 만족도 모두를 개선하는 데에 긍정적 영향을 미칠 것으로 예상되어 직무 스트레스 완화 필요
- 현재 근무 여건 전반적 만족도 특성별 분석 결과 응급실 구분, 성별, 연령, 근무기간에 따라 근무 여건 전반적 만족도의 차이가 나타남
 - 응급실 구분에 따른 전반적 만족도 차이는 유의하지만 사후검정 결과 유의하지 않은 것으로 나타남
권역응급의료센터의 사례수가 30명으로 집단 크기의 차이가 커서 나타난 결과로 추정
 - 성별에 따른 전반적 만족도 차이는 '여성'이 '남성' 보다 대체적으로 만족도가 낮게 나타났고 이에 따라, 여성 종사자들의 의견 적극 수렴이 필요
 - 연령에 따른 전반적 만족도 차이는 유의하지만 사후검정 결과 유의하지 않은 것으로 나타남, 60~69세의 사례수가 2명으로 집단 크기의 차이가 커서 나타난 결과로 추정
 - 근무기간에 따른 전반적 만족도 차이의 사후검정 결과 '1년 미만'인 그룹과 '7년 이상'인 그룹의 만족도 차이가 유의미하게 나타남. 또한 근무경력이 높을수록 만족도가 낮게 나타났고 응급실 특성상 언제, 어떤 종류의 응급환자가 올지 모르는 상황에서 받는 심리적 압박감(스트레스)이 타 부서에 비해 강해서 근무기간이 길어질수록 심리적 압박감(스트레스)의 지속뿐만 아니라 신체적으로도 피로가 누적 됨 이러한 형태는 응급의료 종사자의 지속적 이탈이 일어날 수밖에 없는 구조, 최소한 일정 수준에서 근무 만족도가 유지될 수 있도록 만족도 향상을 위한 노력이 필요하고 이에 따라 근무경력이 높은 종사자들의 의견 적극 수렴하여 근무시간 및 근무환경의 개선 필요

- 응답자 특성에 따른 응급실 이용 질병 종류를 살펴보면 연령에 따른 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남
 - 고연령일수록 '심장질환, 뇌질환, 암'으로 응급실 이용이 나타났고 저연령일수록 '두통, 고열, 감기 등'으로 응급실 이용이 나타남. 20대 이하의 경우 '두통, 고열, 감기 등'의 비율이 36.4%로 70세 이상 4.1% 비해 높게 나타났고 종사자들 의견 중 '**젊은 연령층의 응급실 이용자 중 단순 감기, 두통 등 응급하지 않은 질병(상황)임에도 불구하고 응급실을 동네 내과처럼 방문하는 경우가 종종 보인다**'라는 의견이 있었음. 응급실 관련 지식에 대한 인지는 매우 높은 편이나 그럼에도 불구하고 젊은층의 경증 환자 응급실 이용률이 높게 나타남 이에 따라 젊은 연령층에게 응급실은 '**즉시 치료 및 진료가 급한 환자가 이용하는 곳**'이라는 인식 개선 및 응급 의료제도의 보완 및 개선, 119 상담 기능 강화 및 홍보, 야간 및 휴일 등 일반 병·의원의 진료시간 확대가 필요
- 응답자 특성에 따른 응급실 선택 기준을 살펴보면 연령에 따른 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남
 - 고연령일수록 '평소 진료받던 병원이라서'의 응답이 높게 나타났고 저연령일수록 '거리가 가까워서' 응급실을 선택한 것으로 나타남, 고연령층일수록 경우 저연령층의 비해 꾸준히 병원을 다니는 이용자가 많아 평소 진료받던 병원을 이용한 것을 나타냈고 저연령층일수록 거주지 혹은 응급상황 발생 시 가장 가까운 응급실을 선택한 것으로 나타남 이에 따라 응급실 이용자 거주지(응급상황 발생 장소) 분포를 참고하여 추후 응급실 확충이 필요
- 응급실 이용자의 응급실 분류 기준 인지 비율이 19.2%로 나타남
 - 의료비(응급의료수가) 추가 부과 인지(63.8%), 응급실 진료순서 인지(72.6%), 종사자 폭언·폭행시 가중처벌 인지(77.4%) 3가지 사전정보 인지 여부에 비해 인지 비율이 현저히 떨어지게 나타남 이에 따라 응급실에 대한 홍보시 응급실을 이용하더라도 응급의료시설 또는 지역응급의료기관급을 이용할 수 있도록 '**응급실 종별 기능 인지**', '**응급실 분류 기준**'에 대한 집중 홍보 필요

- 응급실 관련 행정업무와 관련 부산시 또는 보건복지부 건의사항으로는 응급실 인력 부족, 경증 환자 의료비 수가 인상으로 1, 2차 병원 이용 권장, 응급환자 쏠림현상 개선, 응급실 종사자를 위한 지원 방안 강구, 위험수당/야근수당/보수인상 등 응급실 종사자에 대한 급여 및 보수 강화 등이 나타남
 - 응급의료전달체계 뿐만 아니라 의료전달체계에서도 환자 흐름 조정은 핵심적인 부분으로 관련 법령 개정으로 이에 대한 방안을 검토 중에는 있으나 현재는 실질적으로 환자 흐름을 유도하는 수준만 가능한 상태, 소방의 환자 이송 및 상담 기능, 중별을 고려한 응급실 이용방법 홍보 캠페인, 이를 조정할 거버넌스 등에 대한 예산 및 인력 증대가 필요
 - 응급의료제도 보완/개선, 1, 2차 병원 응급실 활성화 및 환자위급상태 신속한 판단으로 비응급환자나 경증환자가 응급실로 유입되는 것을 방지하여 응급환자가 신속하게 응급실을 이용할 수 있도록 응급환자 쏠림현상 개선이 필요
 - 응급실 인력 보충 및 급여 및 보수를 강화하여 종사자들의 근무 만족도를 향상시키고 이에 따라 제공하는 의료 서비스 질도 향상시켜 응급실 종사자, 이용자 모두 만족할 수 있도록 정책 개선 및 지원이 필요
- 감염병(코로나 등) 대응과 관련해 종사자들은 격리시설 확충, 감염병 전문 응급실 개설, 종사자 안전 및 처우 개선, 지원금, 위험수당, 추가수당 등 보수 지급, 대응 매뉴얼 및 프로세스 구축 등의 의견이 나타남
 - 지속 된 코로나-19로 인한 응급의료인력 부족, 감염환자 입원, 병상 포화, 감염우려 등 응급의료기관 종사자들의 근무강도, 직무 스트레스가 매우 심각한 것으로 나타남
 - 종사자의 안전 및 처우 개선을 우선으로 감염병 관련 근무시 수당을 확실하게 지급하고 상황에 알맞은 대응 매뉴얼 및 프로세스를 재정비하고 이를 기반으로 적극적인 지원을 통한 개선이 필요
- 응급의료서비스 이용시 개선사항을 살펴본 결과 '집 근처 응급실 부족'이 가장 높게 나타남
 - '집 근처 응급실 부족'항목이 응급의료서비스 이용시 개선사항 중 가장 높은 비율로 나타남 이에 따라 부산 시민들의 거주지 분포를 기반으로 집 근처에 응급실이 부족한 곳을 파악하여 응급실 증설 혹은 야간, 휴일 등 일반 병·의원의 진료시간 확대가 필요