

필수중증응급의료에 대한 도민 인식조사 보고서

2023. 11.

CONTENTS

I. 조사 개요

1. 조사 목적	5
2. 조사 설계	6
3. 주요 조사 내용	9
4. 응답자 특성	10

II. 조사 결과 분석

1. 응급의료서비스 전반에 대한 신뢰도	12
2. 구급이송 서비스 인식 및 만족 수준	14
1) 구급이송 서비스에 대한 신뢰도	14
2) 구급이송 서비스 이용 실태	16
3) 구급이송 서비스 만족도	20
4) 구급이송 서비스 불만족 요인	22
3. 응급실 진료 인식 및 만족 수준	23
1) 응급실 진료 서비스에 대한 신뢰도	23
2) 응급실 진료 서비스 이용 실태	25
3) 응급실 진료 서비스 만족도	30
4. 응급의료제도 인식 수준	35
1) 응급의료기관 분류 체계	35
2) 응급실 중증도 분류	36
3) 응급실 폭력에 대한 처벌 규정	37
4) 응급의료관리료 제도	38
5) 119 응급의료상담제도	39
6) 응급의료정보제공	40
7) 응급의료 전용헬기 (우리나라)	41
8) 응급의료 전용헬기 (제주도)	42

III. 조사 결과 요약

조사결과 요약	45
---------------	----

「제주 공공보건의료 정책의제 개발 및 조사: 필수중증응급의료에 대한 도민 인식조사」

I. 조사 개요

1 조사 목적

- 2020년부터 제주특별자치도의회 보건복지안전위원회에서 도민이 참여하는 공공보건의료 거버넌스 구축 필요성이 제기되었으며 도민 중심의 공공보건의료 정책의제 발굴, 정책과정에서 소통의 중요성이 점차 커지고 있음.
- 본 조사 목적은 제주특별자치도 주민들을 대상으로 필수중증의료와 응급의료에 대한 도민들의 인식을 파악해 도민 중심의 주요 관심 의제를 파악하고 이를 바탕으로 중증 응급진료 역량 강화와 대응 체계 개선 정책을 마련하는데 필요한 기초자료를 제공하는 것임.

[그림 1] 조사 목적



2 조사 설계

1) 조사 설계 개요

- 본 「제주 공공보건의료 정책의제 개발 및 조사: 필수중증응급의료에 대한 도민 인식조사」(이하 ‘필수중증응급의료에 대한 도민 인식 조사’)는 제주도의 필수중증응급의료와 관련한 여러 사항에 대해 일반 도민들이 평소 가지고 있는 생각과 인식들을 파악하기 위해 온라인 정량조사로 실시하였음.
- 본 조사의 조사 대상자는 조사일 현재 제주특별자치도에 거주하는 20세 이상의 성인을 대상으로 하였음. 목표표본은 300명으로 성별, 연령대별 유의할당추출로 표본 설계하였음. 수집된 데이터를 최대화하기 위해 응답된 표본을 모두 유효표본화하여 최종적으로 총 330명의 표본을 확정하였음.

[표 1] 조사 설계

구 분	내 용
조사 대상자	제주특별자치도에 거주하고 있는 20세 이상의 도민
표본수	총 330명 (유효표본 기준)
표본추출방법	성별/연령대별 할당 추출법 (Quota sampling)
조사 방법	온라인 패널을 통한 온라인 조사 (On-line survey)
조사 기간	2023년 10월 12일 ~ 10월 18일

2) 실사 및 자료처리

- ‘필수중증응급의료에 대한 도민 인식조사’의 실사는 실사설계, 설문구성, 실사 진행 및 데이터 수집 등의 과정을 통해 이루어졌음. 온라인 패널은 엠브레인 패널을 대상으로 하였으며, 등록된 패널의 기초정보를 이용하여 타겟 대상자를 선정하여 온라인 조사 참여 메일을 발송하였음.
- 참여자들의 객관성을 보장하기 위해 웹 설문 내에서 거주지역에 대한 스크리닝을 추가적으로 수행하였으며 거주지역, 성별, 연령에 대한 스크리닝 문항을 통해 최종 적격 응답자를 가려내어 조사 실시함. 데이터 수집은 본 조사 전용 웹 설문 링크를 통해 웹과 모바일로 동시 진행하였음. 또한, 응답 참여자들에게는 패널사 정책으로 정해진 사례를 지급하였음.

[그림 2] 실사 진행 과정



- 수집된 데이터는 콘센서스 자료처리 규정에 따라 진행되었음. 응답 시간 및 응답 오류 등을 검증해 부적격 표본은 제외하였으며, 적격 표본은 SPSS 통계 패키지를 통해 데이터 처리하였음. 확정된 데이터를 이용해 주요 변수에 따른 교차집계표 (Cross tabulation)를 작성하였으며, 이를 바탕으로 자료 분석과 보고서 작성 절차를 수행하였음.

[그림 3] 자료처리 진행 과정



4 주요 조사 내용

○ 본 조사의 주요 조사 항목은 다음과 같음.

[표 2] 주요 조사 내용

분류	조사 항목
응급의료서비스 전반에 대한 신뢰도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 우리나라 응급의료서비스 전반에 대한 신뢰도 ▪ 제주도 응급의료서비스 전반에 대한 신뢰도
구급이송 서비스	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 구급이송서비스에 대한 신뢰도 ▪ 제주도 구급이송서비스 이용 경험 ▪ 제주도 구급이송서비스 이용 현황 <ul style="list-style-type: none"> - 이용 횟수, 이용자 신분, 최근이용 서비스 등 ▪ 최근 이용 구급이송에 대한 만족수준 ▪ 최근 이용 구급이송서비스 불만족 사항
응급실 진료	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 응급실 진료에 대한 신뢰도 ▪ 제주도 응급실 진료 이용 경험 ▪ 제주도 응급실 진료 이용 현황 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자 신분, 최근 이용 응급실, 방문 및 퇴실 형태 등 ▪ 최근 이용 응급실 진료에 대한 전반적 만족 수준 ▪ 최근 이용 응급실 진료에 대한 항목별 만족 수준
응급의료제도에 대한 인지도 및 태도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 응급의료기관 분류 ▪ 응급실 중증도 분류 ▪ 응급실 폭력에 대한 처벌 규정 및 태도 ▪ 응급의료관리료 제도 ▪ 119 응급의료상담제도 ▪ 응급의료정보제공 ▪ 응급의료 전용헬기(닥터헬기) 인지 경로 ▪ 제주도 닥터헬기 운영 인지도

5 응답자 특성 (N=330)

○ 유효표본의 응답자 특성은 다음과 같음.

[표 3] 응답자 특성

		N	%
전 체		330	100.0
성별	남성	155	47.0
	여성	175	53.0
연령대별	20대	66	20.0
	30대	70	21.2
	40대	97	29.4
	50대 이상	97	29.4
지역별	제주시	275	83.3
	서귀포시	55	16.7
직업별	블루칼라	90	27.3
	화이트칼라	171	51.8
	전업주부	17	5.2
	무직/기타	52	15.8
소득별	200만원 미만	33	10.0
	200~400만원 미만	138	41.8
	400~600만원 미만	91	27.6
	600~800만원 미만	40	12.1
	800만원 이상	28	8.5
학력별	고졸 이하	71	21.5
	대학교 졸업	228	69.1
	대학원 졸업	31	9.4

「제주 공공보건의료 정책의제 개발 및 조사: 필수중증응급의료에 대한 도민 인식조사」

II. 주요 조사결과 분석

1 응급의료서비스 전반에 대한 신뢰도

1) 응급의료서비스 전반에 대한 신뢰도

- 우리나라와 제주도의 구급이송, 응급진료 등 전체 응급의료서비스에 대한 신뢰도 수준을 5점 척도로 물어본 결과, 우리나라 응급의료서비스 신뢰도는 ‘매우 신뢰한다’ 6.4%, ‘신뢰한다’ 61.8%, ‘보통이다’ 27.6%, ‘신뢰하지 않는다’ 3.3%, ‘전혀 신뢰하지 않는다’ 0.9% 등으로 나타남. 전반적으로 ‘신뢰한다’(매우 신뢰 + 신뢰)는 응답율이 68.2%로 ‘신뢰하지 않는다’(전혀 신뢰 안함 + 신뢰 안함 응답율 4.2%보다 월등히 높은 것으로 나타남.
- 제주도의 전반적인 응급의료서비스 신뢰도는 ‘매우 신뢰한다’ 3.6%, ‘신뢰한다’ 38.2%, ‘보통이다’ 37.3%, ‘신뢰하지 않는다’ 17.6%, ‘전혀 신뢰하지 않는다’ 3.3% 등으로 나타남. 전반적으로 ‘신뢰한다’(매우 신뢰 + 신뢰)는 응답율 41.8%로 ‘신뢰하지 않는다’(전혀 신뢰 안함 + 신뢰 안함) 응답율 20.9% 보다 높지만 우리나라 신뢰도와 비교 시 신뢰율이 떨어지는 것으로 나타남.

[그림 4] 응급의료서비스 전반에 대한 신뢰도



주) 제시된 수치는 각 항목의 응답율(%)이며, 평균은 5점 척도의 평균값임.

2) 응답자 특성별 신뢰도 및 전국 대비 비교

- 우리나라와 제주도의 응급의료서비스 신뢰율(‘매우 신뢰’+‘신뢰함’)을 응답자 특성별로 비교한 결과, 성별로는 ‘여성’이 ‘남성’보다 우리나라 전체 대비 제주도 신뢰율의 GAP이 -30.9%P로 우리나라 전체와 제주도의 격차를 더 크게 인식하는 것으로 나타남. 연령대별로는 ‘50대 이상’(우리나라 신뢰율 55.7%, 제주도 신뢰율 33.0%) 층에서 절대적인 신뢰율이 낮았으며, ‘30대 층’(-34.3%P)에서 우리나라와 제주도 신뢰율 차이가 가장 큰 것으로 나타남.
- 지역별로는 별다른 차이가 없으며, 직업별로는 ‘전업주부’층에서 우리나라와 제주도 신뢰율 차이가 -47.1%P로 매우 큰 것으로 나타남. 전반적으로 모든 응답 계층에서 우리나라와 제주도와 응급의료서비스 신뢰율 차이가 큰 것으로 나타나 제주도의 응급의료서비스에 대한 상대적 격차를 인식하는 것으로 분석됨.

[그림 5] 응답자 특성별 신뢰도 및 전국 대비 비교 (‘신뢰한다’ 응답율)



주) 제시된 수치는 ‘신뢰한다’ (4점+5점) 응답율(%)이며, GAP은 제주도-우리나라의 %P 값임.

2 구급이송 서비스 인식 및 만족 수준

1) 구급이송 서비스에 대한 신뢰도

① 전체

- 우리나라 구급이송 서비스 신뢰도는 ‘매우 신뢰한다’ 5.5%, ‘신뢰한다’ 62.78%, ‘보통이다’ 27.0%, ‘신뢰하지 않는다’ 4.8% 등으로 나타남. 전반적으로 ‘신뢰한다’(매우 신뢰 + 신뢰)는 응답율이 68.2%로 ‘신뢰하지 않는다’(전혀 신뢰 안함 + 신뢰 안함) 응답을 4.8%보다 월등히 높은 것으로 나타남.
- 제주도의 구급이송 서비스 신뢰도는 ‘매우 신뢰한다’ 5.2%, ‘신뢰한다’ 41.2%, ‘보통이다’ 36.4%, ‘신뢰하지 않는다’ 15.5%, ‘전혀 신뢰하지 않는다’ 1.8% 등으로 나타남. 전반적으로 ‘신뢰한다’(매우 신뢰 + 신뢰)는 응답을 46.4%로 ‘신뢰하지 않는다’(전혀 신뢰 안함 + 신뢰 안함) 응답을 17.3% 보다 높지만 우리나라 신뢰도와 비교 시 신뢰율이 역시 떨어지는 것으로 나타남.

[그림 6] 구급이송 서비스에 대한 신뢰도



주) 제시된 수치는 각 항목의 응답율(%)이며, 평균은 5점 척도의 평균값임.

② 응답자 특성별

- 구급이송 서비스의 신뢰도 수준(5점 척도)을 응답자 특성별로 비교하면, 성별로는 ‘여성’(-0.42점), 연령대별로는 ‘30대’(-0.54점)층에서 전국대비 제주도의 GAP이 가장 큰 것으로 나타남. 지역별로는 ‘서귀포시’(-0.47점) 거주자 층에서 GAP 차이가 제주시 거주자 보다 큰 것으로 나타남.
- 직업별로는 ‘화이트칼라’(-0.45점), ‘전업주부’(-0.53점) 층에서 전국대비 제주도 구급이송 서비스에 대한 신뢰도 차이가 상대적으로 컸으며, 학력별로는 ‘대학교 졸업’(-0.41점) 층에서 GAP이 상대적으로 큰 것으로 나타남. 소득수준별로는 별다른 경향성이 나타나지 않음.

[표 4] 응답자 특성별 구급이송 서비스에 대한 신뢰도

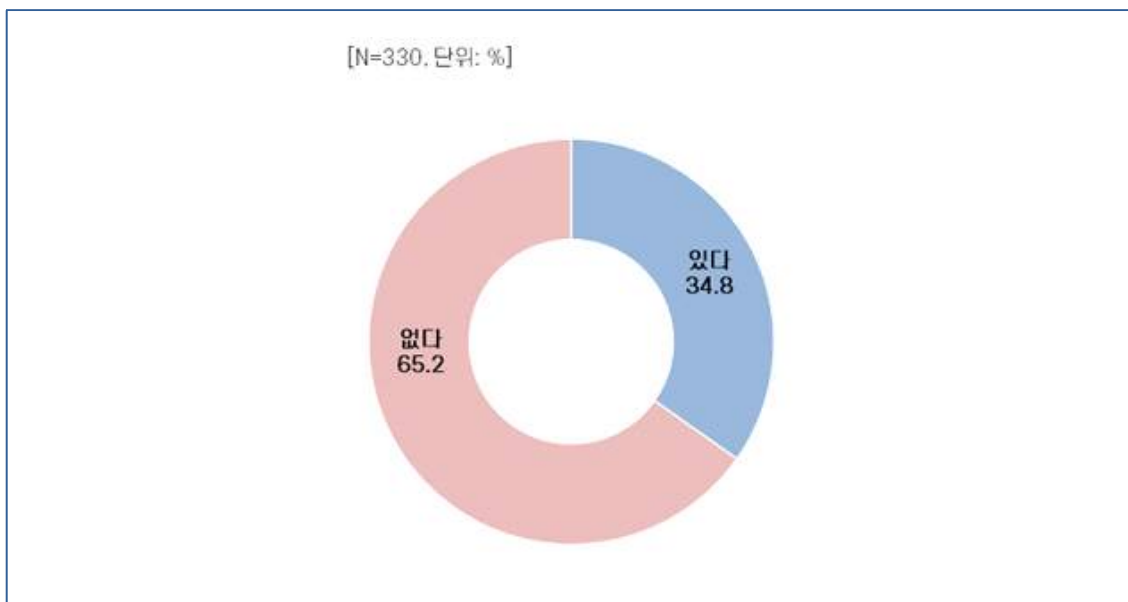
		전체 (N)	▶ 신뢰		▶ 보통		▶ 신뢰 안함		제주도 [평균]	전국 [평균]	GAP (점)
			N	%	N	%	N	%			
전 체		330	153	46.4	120	36.4	57	17.3	3.32	3.68	-0.35
성 별	남성	155	74	47.7	57	36.8	24	15.5	3.36	3.64	-0.28
	여성	175	79	45.1	63	36.0	33	18.9	3.29	3.71	-0.42
연 령 대 별	20대	66	38	57.6	16	24.2	12	18.2	3.48	3.80	-0.32
	30대	70	28	40.0	21	30.0	21	30.0	3.13	3.67	-0.54
	40대	97	45	46.4	38	39.2	14	14.4	3.35	3.73	-0.38
	50대 이상	97	42	43.3	45	46.4	10	10.3	3.33	3.55	-0.22
지 역 별	제주시	275	131	47.6	102	37.1	42	15.3	3.35	3.68	-0.33
	서귀포시	55	22	40.0	18	32.7	15	27.3	3.18	3.65	-0.47
직 업 별	블루칼라	90	45	50.0	36	40.0	9	10.0	3.44	3.63	-0.19
	화이트칼라	171	74	43.3	56	32.7	41	24.0	3.20	3.65	-0.45
	전업주부	17	5	29.4	11	64.7	1	5.9	3.24	3.76	-0.53
	무직/기타	52	29	55.8	17	32.7	6	11.5	3.56	3.83	-0.27
소 득 별	200만원 미만	33	18	54.5	11	33.3	4	12.1	3.48	3.79	-0.30
	200~400만원 미만	138	61	44.2	52	37.7	25	18.1	3.31	3.73	-0.42
	400~600만원 미만	91	43	47.3	32	35.2	16	17.6	3.33	3.65	-0.32
	600~800만원 미만	40	20	50.0	15	37.5	5	12.5	3.40	3.68	-0.28
	800만원 이상	28	11	39.3	10	35.7	7	25.0	3.07	3.39	-0.32
학 력 별	고졸 이하	71	42	59.2	22	31.0	7	9.9	3.58	3.76	-0.18
	대학교 졸업	228	98	43.0	87	38.2	43	18.9	3.25	3.67	-0.41
	대학원 졸업	31	13	41.9	11	35.5	7	22.6	3.26	3.58	-0.32

2) 구급이송 서비스 이용 실태

① 이용 여부

- 최근 3년간 응급환자 혹은 응급환자 보호자로서 제주도의 구급이송 서비스 이용 경험을 물어본 결과, 응답자의 34.8%가 ‘이용경험 있다’고 응답하였으며, 65.2%는 경험이 없는 것으로 나타남.

[그림 7] 최근 3년간 구급이송 서비스 이용 여부



- 최근 3년간 구급이송 서비스 이용 경험을 응답자 특성별로 분석한 결과, 연령대별로는 ‘40대’(37.1%), ‘50대’(38.1%) 층에서 상대적으로 구급이송 이용율이 높았으며, 지역별로는 ‘제주시 거주자’(36.0%)가 ‘서귀포시 거주자’(29.1%)보다 상대적으로 이용율이 높은 것으로 나타남. 직업별로는 ‘화이트칼라’(38.0%) 층의 이용율이 상대적으로 높은 것으로 나타남.

[표 5] 응답자 특성별 구급이송 서비스에 대한 신뢰도

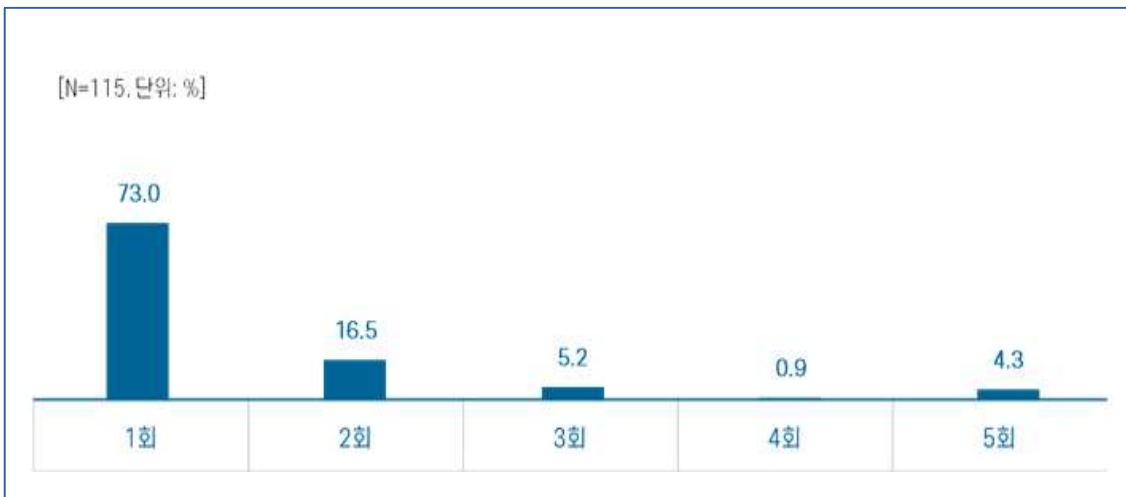
		전체		▶ 있다		▶ 없다	
		N	%	N	%	N	%
전체		330	100.0	115	34.8	215	65.2
성별	남성	155	100.0	53	34.2	102	65.8
	여성	175	100.0	62	35.4	113	64.6
연령대	20대	66	100.0	21	31.8	45	68.2

별	30대	70	100.0	21	30.0	49	70.0
	40대	97	100.0	36	37.1	61	62.9
	50대 이상	97	100.0	37	38.1	60	61.9
지역별	제주시	275	100.0	99	36.0	176	64.0
	서귀포시	55	100.0	16	29.1	39	70.9
직업별	블루칼라	90	100.0	30	33.3	60	66.7
	화이트칼라	171	100.0	65	38.0	106	62.0
	전업주부	17	100.0	4	23.5	13	76.5
	무직/기타	52	100.0	16	30.8	36	69.2
소득별	200만원 미만	33	100.0	13	39.4	20	60.6
	200~400만원 미만	138	100.0	47	34.1	91	65.9
	400~600만원 미만	91	100.0	30	33.0	61	67.0
	600~800만원 미만	40	100.0	14	35.0	26	65.0
	800만원 이상	28	100.0	11	39.3	17	60.7
학력별	고졸 이하	71	100.0	27	38.0	44	62.0
	대학교 졸업	228	100.0	76	33.3	152	66.7
	대학원 졸업	31	100.0	12	38.7	19	61.3

② 이용 횟수

- 최근 3년간 구급이송 서비스를 이용한 경험자(N=115)들의 이용 횟수를 물어본 결과, 전체 이용자의 73.0%는 '1회' 이용한 것으로 나타났으며, '2회' 이용자는 16.5%, '3회' 이용자는 5.2% 등으로 나타남. 이용자 중 2회 이상 다회 이용자는 27.0%로 나타남.

[그림 8] 최근 3년간 구급이송 서비스 이용 횟수



주) 제시된 수치는 최근 3년간 구급이송 서비스 이용 경험자(N=115) 응답 Base임.

- 응답자 특성별로 2회 이상 다회 이용자 분포를 비교한 결과, 성별로는 ‘여성’층, 연령대별로는 ‘40대’, ‘50대 이상’층에서 다회 이용자 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타남. 지역별로는 ‘서귀포시 거주자’보다 ‘제주시 거주자’의 다회 이용자 비율이 상대적으로 높게 나타남. (단, 전반적으로 응답자 집단별 사례수가 충분하지 않으므로 해석시 주의가 필요함.)

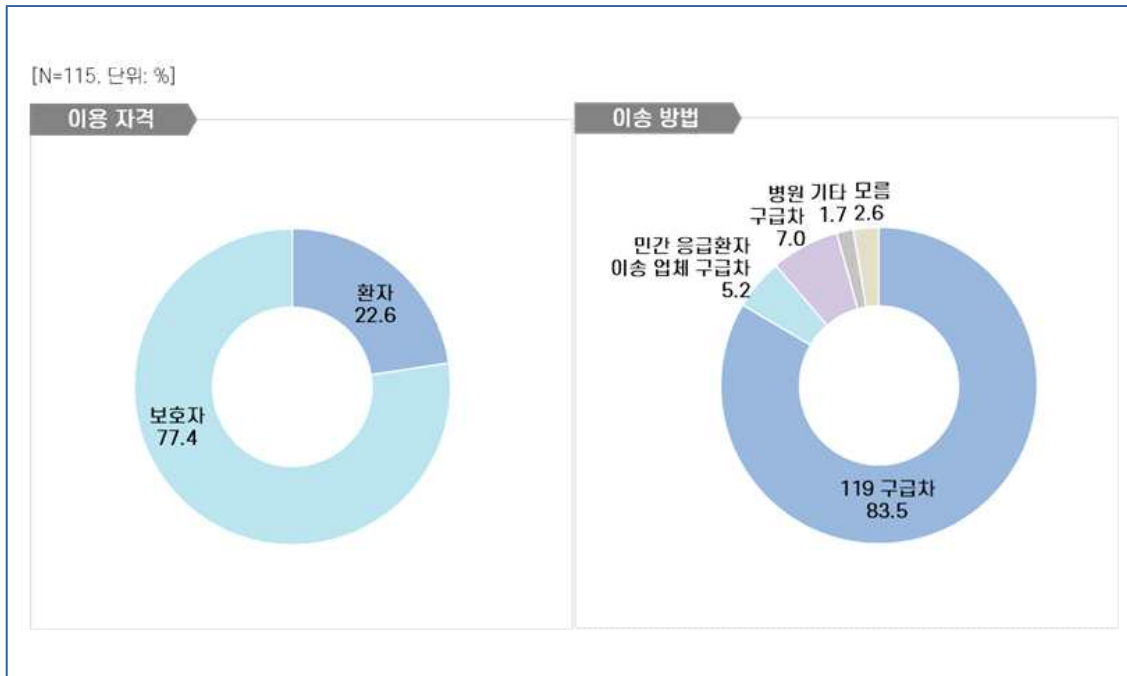
[표 6] 응답자 특성별 구급이송 서비스 이용 횟수 (최근 3년 간, N=115)

		1회		2회		3회		4회		5회	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
전 체		84	73.0	19	16.5	6	5.2	1	0.9	5	4.3
성별	남성	40	75.5	7	13.2	3	5.7	1	1.9	2	3.8
	여성	44	71.0	12	19.4	3	4.8	0	0.0	3	4.8
연령대 별	20대	16	76.2	4	19.0	1	4.8	0	0.0	0	0.0
	30대	17	81.0	2	9.5	0	0.0	0	0.0	2	9.5
	40대	26	72.2	6	16.7	3	8.3	0	0.0	1	2.8
	50대 이상	25	67.6	7	18.9	2	5.4	1	2.7	2	5.4
지역별	제주시	69	69.7	18	18.2	6	6.1	1	1.0	5	5.1
	서귀포시	15	93.8	1	6.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0

③ 이용 자격 및 이송 방법

- 최근 3년간 구급이송 서비스를 이용한 경험자(N=115)들의 이용 자격 및 이송 방법을 물어본 결과, 이송 자격으로는 ‘환자’ 22.6%, ‘보호자’ 77.4% 등으로 나타남.
- 이송 방법으로는 ‘119구급차’(83.5%), ‘병원 구급차’(7.0%), ‘민간 이송업체 구급차’(5.2%) 등의 순으로 나타남. 전반적으로 119구급차에 의한 이송이 절대적으로 많은 것으로 나타남.

[그림 9] 가장 최근 구급이송 서비스 이용 자격 및 이송 방법

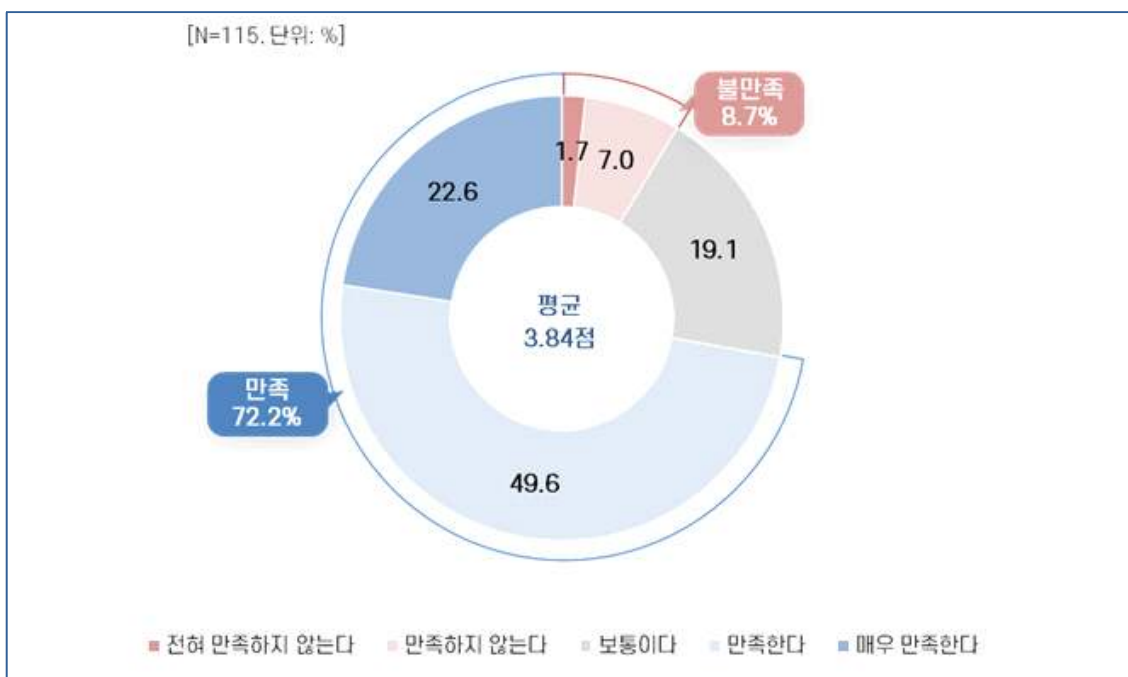


주) 제시된 수치는 구급이송서비스 이용 경험자(N=115) 응답 Base임,

3) 구급이송 서비스 만족도

- 제주도의 구급이송 서비스 경험자들을 대상으로 만족도 수준을 물어본 결과, ‘매우 만족한다’ 22.6%, ‘만족한다’ 49.6%, ‘보통이다’ 19.1%, ‘만족하지 않는다’ 7.0%, ‘전혀 만족하지 않는다’ 1.7% 등으로 나타남. 전반적으로 ‘만족’(매우 만족 + 만족) 응답을 72.2%로 ‘불만족’(전혀 불만족 + 불만족) 응답을 8.7% 보다 높은 것으로 나타남. 5점 척도 평균은 3.8점임.

[그림 10] 구급이송 서비스 만족도



주) 제시된 수치는 구급이송서비스 이용 경험자(N=115) 응답 Base임.

- 구급이송 서비스 만족도 수준을 응답자 특성별로 5점 척도 평균점을 분석한 결과, 성별로는 ‘여성’(3.90점) 보다 ‘남성’(3.77점)의 만족도가 다소 낮은 것으로 나타남. 연령대별로는 ‘30대’(3.57점)의 만족도가 타 연령대 대비 낮은 것으로 나타남. 지역별로는 ‘제주시 거주자’(3.83점)의 만족도가 ‘서귀포시 거주자’(3.94점) 대비 다소 낮은 것으로 나타남. (단, 전반적으로 응답자 집단별 사례수가 충분하지 않으므로 해석시 주의가 필요함.)

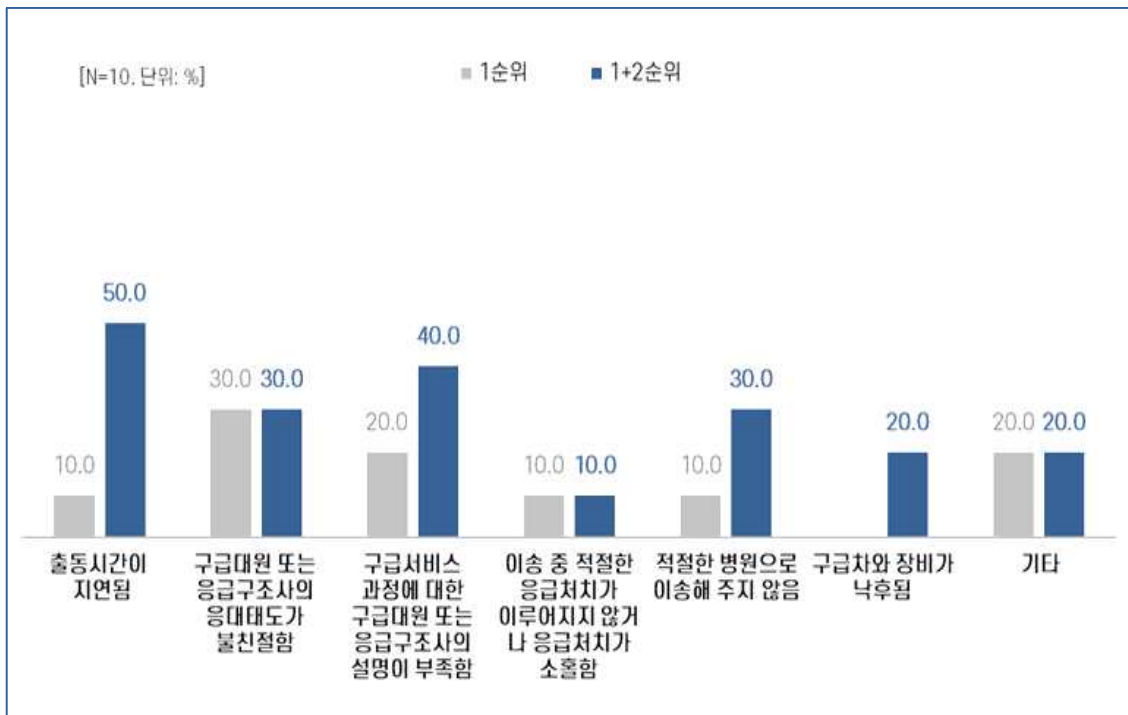
[표 7] 응답자 특성별 구급이송 서비스 만족도

		전체		▶만족		▶보통		▶불만족		평균 (점)
		N	%	N	%	N	%	N	%	
전체		115	100.0	83	72.2	22	19.1	10	8.7	3.84
성별	남성	53	100.0	39	73.6	9	17.0	5	9.4	3.77
	여성	62	100.0	44	71.0	13	21.0	5	8.1	3.90
연령 대별	20대	21	100.0	15	71.4	5	23.8	1	4.8	3.86
	30대	21	100.0	13	61.9	5	23.8	3	14.3	3.57
	40대	36	100.0	27	75.0	6	16.7	3	8.3	3.97
	50대 이상	37	100.0	28	75.7	6	16.2	3	8.1	3.86
지역 별	제주시	99	100.0	71	71.7	18	18.2	10	10.1	3.83
	서귀포시	16	100.0	12	75.0	4	25.0	0	0.0	3.94
직업 별	블루칼라	30	100.0	22	73.3	7	23.3	1	3.3	3.90
	화이트칼라	65	100.0	45	69.2	12	18.5	8	12.3	3.77
	전업주부	4	100.0	3	75.0	1	25.0	0	0.0	3.75
	무직/기타	16	100.0	13	81.3	2	12.5	1	6.3	4.06
소득 별	200만원 미만	13	100.0	9	69.2	1	7.7	3	23.1	3.77
	200~400만원 미만	47	100.0	35	74.5	9	19.1	3	6.4	3.85
	400~600만원 미만	30	100.0	21	70.0	7	23.3	2	6.7	3.87
	600~800만원 미만	14	100.0	12	85.7	2	14.3	0	0.0	4.00
	800만원 이상	11	100.0	6	54.5	3	27.3	2	18.2	3.64
학력 별	고졸 이하	27	100.0	19	70.4	6	22.2	2	7.4	3.78
	대학교 졸업	76	100.0	55	72.4	14	18.4	7	9.2	3.83
	대학원 졸업	12	100.0	9	75.0	2	16.7	1	8.3	4.08

4) 구급이송 서비스 불만족 요인

- 구급이송 서비스 불만족 응답자(N=10)들을 대상으로 불만족 요인을 물어본 결과, ‘출동시간이 지연됨’(50.0%, 복수응답 기준)이 가장 많은 것으로 나타났으며, 그 다음으로는 ‘구급서비스 과정에 대한 구급대원 또는 응급구조사의 설명이 부족함’(40.0%), ‘적절한 병원으로 이송해 주지 않음’(30.0%) 등의 순으로 나타남.
- 전반적으로 구급이송 서비스에 불만족하는 경우는 ‘출동시간 지연’과 ‘적절한 설명 부족’이 주요 요인인 것으로 나타남. (단, 응답 사례수가 적어 해석시 유의할 것)

[그림 11] 구급이송 서비스 불만족 요인



주) 제시된 수치는 구급이송서비스 불만족 경험자 (N=10) 응답 Base임, 사례수가 적어 해석 시 유의할 것.

3 응급실 진료 인식 및 만족 수준

1) 응급실 진료 서비스에 대한 신뢰도

① 전체

- 우리나라 응급실 진료 서비스에 대한 신뢰도는 ‘매우 신뢰한다’ 6.4%, ‘신뢰한다’ 58.2%, ‘보통이다’ 29.7%, ‘신뢰하지 않는다’ 4.8%, ‘전혀 신뢰하지 않는다’ 0.9% 등으로 나타남. 전반적으로 ‘신뢰한다’(매우 신뢰 + 신뢰)는 응답율이 64.5%로 ‘신뢰하지 않는다’(전혀 신뢰 안함 + 신뢰 안함) 응답율 5.8%보다 월등히 높은 것으로 나타남.
- 제주도의 응급실 진료 서비스 신뢰도는 ‘매우 신뢰한다’ 5.2%, ‘신뢰한다’ 38.5%, ‘보통이다’ 40.0%, ‘신뢰하지 않는다’ 15.5%, ‘전혀 신뢰하지 않는다’ 3.6% 등으로 나타남. 전반적으로 ‘신뢰한다’(매우 신뢰 + 신뢰)는 응답율 40.9%로 ‘신뢰하지 않는다’(전혀 신뢰 안함 + 신뢰 안함) 응답율 19.1% 보다 높지만 우리나라 신뢰도와 비교 시 신뢰율이 떨어지는 것으로 나타남.

[그림 12] 응급실 진료 서비스에 대한 신뢰도



주) 제시된 수치는 각 항목의 응답율(%)이며, 평균은 5점 척도의 평균값임.

② 응답자 특성별

- 응급실 진료 서비스의 신뢰도 수준(5점 척도)을 응답자 특성별로 비교하면, 성별로는 ‘여성’(-0.48점), 연령대별로는 ‘30대’(-0.54점) 층에서 전국대비 제주도의 GAP이 가장 큰 것으로 나타남. 지역별로는 ‘서귀포시’(-0.49점) 거주자 층에서 GAP 차이가 제주시 거주자 보다 큰 것으로 나타남.
- 직업별로는 ‘화이트칼라’(-0.57점), ‘전업주부’(-0.47점) 층에서 전국대비 제주도 응급실 진료 서비스에 대한 신뢰도 차이가 상대적으로 컸으며, 소득수준별로는 상대적으로 소득수준이 낮을수록 전국대비 제주도의 GAP이 상대적으로 큰 것으로 나타남.

[표 8] 응답자 특성별 응급실 진료 서비스에 대한 신뢰도

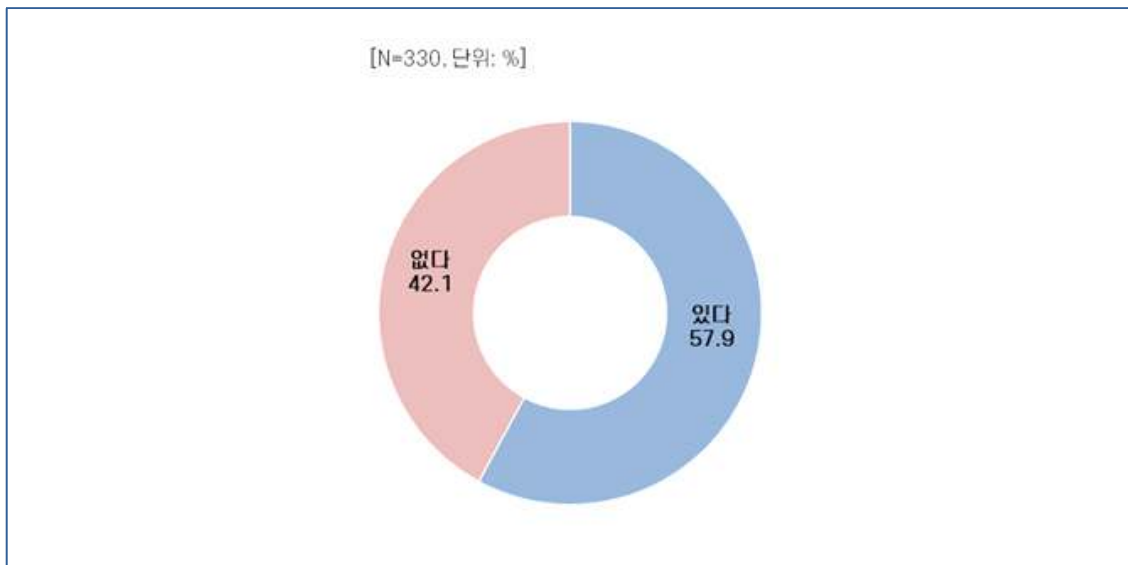
		전체 (N)	▶ 신뢰		▶ 보통		▶ 신뢰 안함		제주도 [평균]	전국 [평균]	GAP (점)
			N	%	N	%	N	%			
전 체		330	135	40.9	132	40.0	63	19.1	3.23	3.64	-0.41
성별	남성	155	72	46.5	55	35.5	28	18.1	3.32	3.65	-0.33
	여성	175	63	36.0	77	44.0	35	20.0	3.16	3.64	-0.48
연령 대별	20대	66	38	57.6	19	28.8	9	13.6	3.52	3.86	-0.35
	30대	70	27	38.6	27	38.6	16	22.9	3.14	3.69	-0.54
	40대	97	37	38.1	41	42.3	19	19.6	3.21	3.69	-0.48
	50대 이상	97	33	34.0	45	46.4	19	19.6	3.13	3.41	-0.28
지역 별	제주시	275	115	41.8	111	40.4	49	17.8	3.25	3.64	-0.39
	서귀포시	55	20	36.4	21	38.2	14	25.5	3.16	3.65	-0.49
직업 별	블루칼라	90	38	42.2	41	45.6	11	12.2	3.36	3.56	-0.20
	화이트칼라	171	62	36.3	61	35.7	48	28.1	3.04	3.61	-0.57
	전업주부	17	4	23.5	12	70.6	1	5.9	3.18	3.65	-0.47
	무직/기타	52	31	59.6	18	34.6	3	5.8	3.67	3.88	-0.21
소득 별	200만원 미만	33	13	39.4	16	48.5	4	12.1	3.36	3.82	-0.45
	200~400만원 미만	138	52	37.7	59	42.8	27	19.6	3.22	3.66	-0.44
	400~600만원 미만	91	39	42.9	34	37.4	18	19.8	3.22	3.63	-0.41
	600~800만원 미만	40	17	42.5	17	42.5	6	15.0	3.30	3.65	-0.35
	800만원 이상	28	14	50.0	6	21.4	8	28.6	3.11	3.39	-0.29
학력 별	고졸 이하	71	36	50.7	26	36.6	9	12.7	3.49	3.79	-0.30
	대학교 졸업	228	86	37.7	94	41.2	48	21.1	3.14	3.60	-0.46
	대학원 졸업	31	13	41.9	12	38.7	6	19.4	3.29	3.61	-0.32

2) 응급실 진료 서비스 이용 실태

① 이용 여부

- 최근 3년간 환자나 보호자로서 제주도 내 응급실 방문 경험에 대해서는 전체 응답자의 57.9%가 '있다'고 응답하였으며, 42.1%는 방문 경험이 없는 것으로 나타남.

[그림 13] 최근 3년간 응급실 진료 서비스 이용 여부



- 최근 3년간 구급이송 서비스 이용 경험을 응답자 특성별로 분석한 결과, 성별로는 '남성'(61.3%)의 이용율이 여성보다 높았으며 연령대별로는 '40대'(57.7%), '50대 이상'(68.0%) 등 고연령층으로 갈수록 이용 경험율이 높아지는 것으로 나타남. 지역별로는 '제주시 거주자'(60.4%)가 '서귀포시 거주자'(45.5%)보다 상대적으로 이용율이 높은 것으로 나타남. 직업별로는 '블루칼라'(61.1%) 층의 이용율이 상대적으로 높은 것으로 나타남.

[표 9] 응답자 특성별 최근 3년 간 응급실 진료 서비스 이용 여부

		전체		▶ 있다		▶ 없다	
		N	%	N	%	N	%
전 체		330	100.0	191	57.9	139	42.1
성별	남성	155	100.0	95	61.3	60	38.7
	여성	175	100.0	96	54.9	79	45.1
연령대 별	20대	66	100.0	32	48.5	34	51.5
	30대	70	100.0	37	52.9	33	47.1
	40대	97	100.0	56	57.7	41	42.3
	50대 이상	97	100.0	66	68.0	31	32.0
지역별	제주시	275	100.0	166	60.4	109	39.6
	서귀포시	55	100.0	25	45.5	30	54.5
직업별	블루칼라	90	100.0	55	61.1	35	38.9
	화이트칼라	171	100.0	104	60.8	67	39.2
	전업주부	17	100.0	8	47.1	9	52.9
	무직/기타	52	100.0	24	46.2	28	53.8
소득별	200만원 미만	33	100.0	15	45.5	18	54.5
	200~400만원 미만	138	100.0	76	55.1	62	44.9
	400~600만원 미만	91	100.0	55	60.4	36	39.6
	600~800만원 미만	40	100.0	27	67.5	13	32.5
	800만원 이상	28	100.0	18	64.3	10	35.7
학력별	고졸 이하	71	100.0	43	60.6	28	39.4
	대학교 졸업	228	100.0	130	57.0	98	43.0
	대학원 졸업	31	100.0	18	58.1	13	41.9

② 이용 자격

- 최근 응급실 진료 서비스 이용 경험자 (N=191)들의 이용 자격을 물어본 결과, 응답자의 31.9%는 ‘환자’로 응급실을 이용하였으며, 68.1%는 ‘보호자’로 이용한 것으로 나타남.

[그림 14] 최근 응급실 진료 시 이용 자격

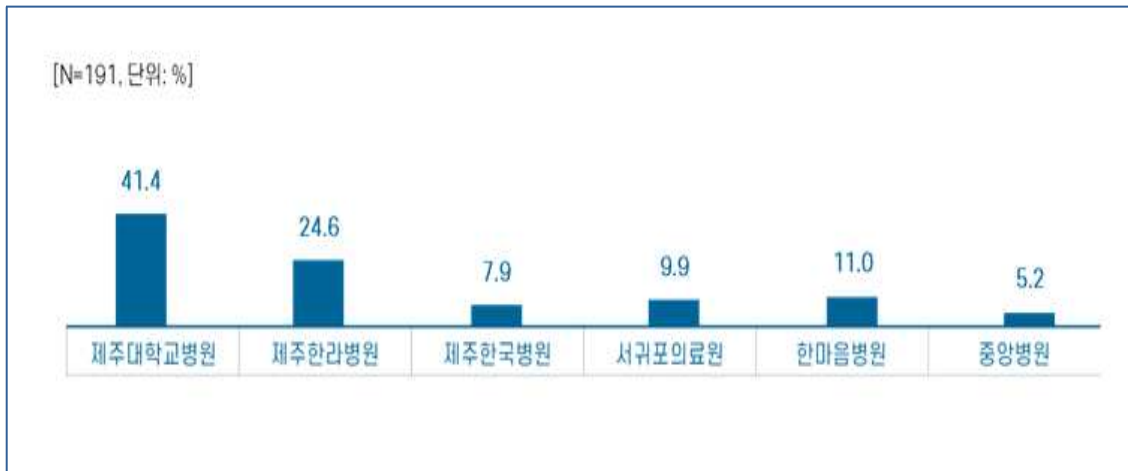


주) 제시된 수치는 응급실 진료서비스 이용 경험자 (N=191) 응답 Base임,

③ 이용 병원

- 가장 최근 이용한 응급실 진료 서비스의 이용 병원으로는 ‘제주대학교병원’이 41.4%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 ‘제주한라병원’(24.6%), ‘한마음병원’(11.0%), ‘서귀포의료원’(9.9%), ‘제주한국병원’(7.9%), ‘중앙병원’(5.2%) 등의 순으로 나타남.
- 거주지역별로는 제주시 거주자의 경우 ‘제주대학교병원’과 ‘제주한라병원’의 이용율이 가장 많았으며, 서귀포시 거주자의 경우 ‘서귀포의료원’ 이용율이 절대적으로 많은 것으로 나타남.

[그림 15] 최근 응급실 진료 시 이용 병원



주) 제시된 수치는 응급실 진료서비스 이용 경험자 (N=191) 응답 Base임,

[표 10] 응답자 특성별 이용 병원

		제주대학교병원		제주한라병원		제주한국병원		서귀포의료원		한마음병원		중앙병원	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
전 체		79	41.4	47	24.6	15	7.9	19	9.9	21	11.0	10	5.2
성별	남성	35	36.8	28	29.5	4	4.2	10	10.5	12	12.6	6	6.3
	여성	44	45.8	19	19.8	11	11.5	9	9.4	9	9.4	4	4.2
연령 대별	20대	14	43.8	7	21.9	2	6.3	2	6.3	7	21.9	0	0.0
	30대	18	48.6	7	18.9	1	2.7	6	16.2	1	2.7	4	10.8
	40대	18	32.1	16	28.6	4	7.1	7	12.5	7	12.5	4	7.1
	50대 이상	29	43.9	17	25.8	8	12.1	4	6.1	6	9.1	2	3.0
지역 별	제주시	76	45.8	45	27.1	15	9.0	0	0.0	21	12.7	9	5.4
	서귀포시	3	12.0	2	8.0	0	0.0	19	76.0	0	0.0	1	4.0

④ 방문/퇴실 형태

- 가장 최근 응급실 방문 시 방문 형태에 대해서는 ‘처음부터 해당병원 응급실을 방문’(91.6%)이 ‘다른 병원을 거쳐서 방문’(8.4%)보다 월등히 많은 것으로 나타남.
- 퇴실 형태로는 ‘수술 또는 입원’(40.8%), ‘귀가’(50.8%), ‘전원’(8.4%) 등으로 나타남.

[그림 16] 최근 응급실 진료 시 방문/퇴실 형태



주) 제시된 수치는 응급실 진료서비스 이용 경험자 (N=191) 응답 Base임,

3) 응급실 진료 서비스 만족도

① 전반적 만족도

- 제주도의 응급실 진료 서비스 이용 경험자들을 대상으로 만족도 수준을 물어본 결과, ‘매우 만족한다’ 5.8%, ‘만족한다’ 37.2%, ‘보통이다’ 34.0%, ‘만족하지 않는다’ 17.3%, ‘전혀 만족하지 않는다’ 5.8% 등으로 나타남. 전반적으로 ‘만족’(매우 만족 + 만족) 응답을 42.9로 ‘불만족’(전혀 불만족 + 불만족) 응답을 23.0% 보다 높은 것으로 나타났으나 구급이송 서비스 만족도와 비교 시 응급실 진료 서비스의 만족도 수준이 낮은 것으로 나타남. 5점 척도 평균은 3.20점임.

[그림 17] 응급실 진료 서비스에 대한 전반적 만족도

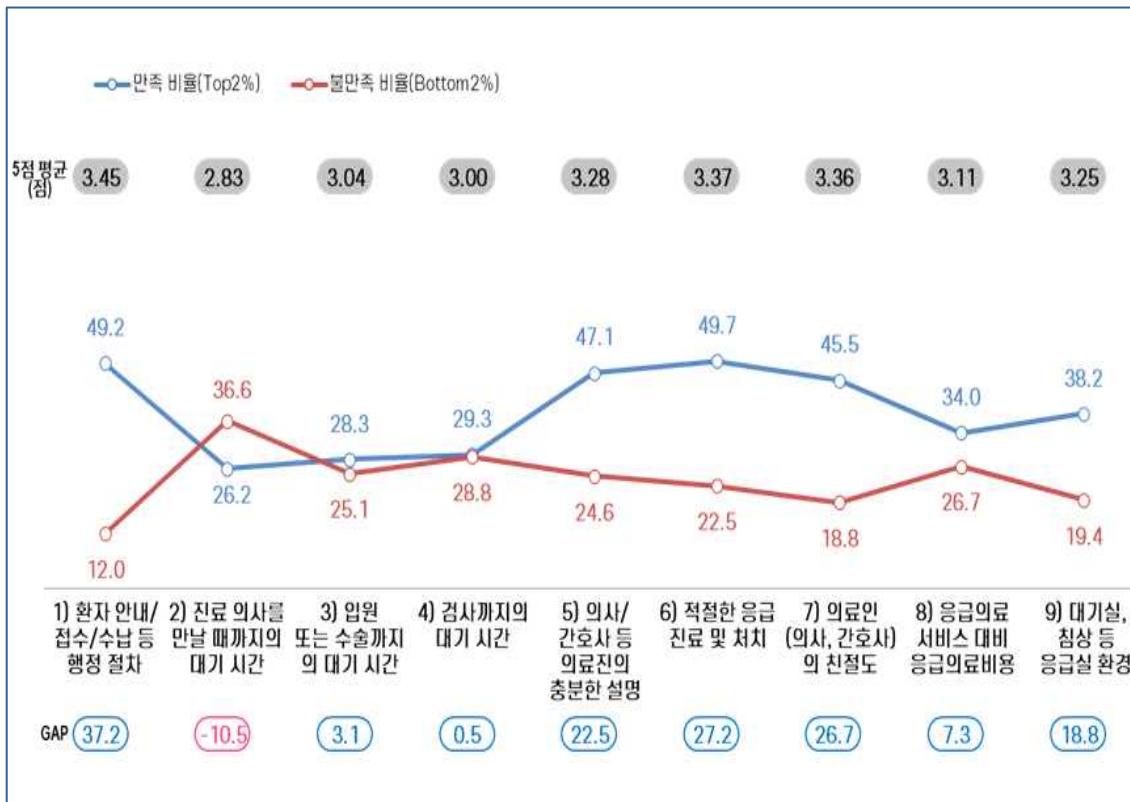


주) 제시된 수치는 응급실 진료서비스 이용 경험자 (N=191) 응답 Base임,

② 항목별 만족도

- 응급실 진료 서비스에 대해 전반적인 만족도 이외에 9개의 세부 항목에 대한 만족도를 평가한 결과, 상대적으로 만족도가 높은 항목은 ‘적절한 응급 진료 및 처치’(만족율 49.7%), ‘환자 안내/접수/수납등 행정절차’(만족율 49.2%), ‘의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명’(만족율 47.1%), ‘의료인(의사, 간호사)의 친절도’(45.5%) 등 인 것으로 나타남.
- 반면, ‘진료 의사를 만날 때까지의 대기 시간’(불만족율 36.6%), ‘검사까지의 대기 시간’(불만족율 28.8%), ‘입원 또는 수술까지의 대기시간’(불만족율 25.1%) 등의 항목은 불만족율이 만족율보다 높거나 유사한 것으로 나타나 이용자들의 불만족 수준이 높은 것으로 나타남. 전반적으로 ‘대기 시간’에 대한 불만족이 가장 큰 것으로 평가됨.

[그림 18] 응급실 진료 서비스에 대한 항목별 만족도



주) 제시된 수치는 응급실 진료서비스 이용 경험자 (N=191) 응답 Base임,

③ 응답자 특성별 항목 만족율

- 상대적으로 만족율이 낮은 ‘대기 시간’관련 세부 항목의 만족율을 응답자 특성별로 분석하면, 성별로는 ‘여성’, 연령대별로는 ‘40대’, ‘50대 이상’ 고연령층에서 상대적으로 대기시간에 대한 불만족 수준이 더 높은 것으로 분석됨.
- 또한 직업별로는 ‘화이트칼라’ 층의 만족율이 상대적으로 낮은 것으로 나타남. (단, 전반적으로 응답자 특성 집단별 사례수가 작으므로 해석시 유의할 것)

[표 11] 응답자 특성별 항목별 만족율

		N	1) 환자 안내/ 접수/수납 등 행정 절차	2) 진료 의사를 만날 때까지의 대기 시간	3) 입원 또는 수술까지의 대기 시간	4) 검사까지의 대기 시간	5) 의사/ 간호사 등 의료진의 충분한 설명	6) 적절한 응급 진료 및 처치	7) 의료인 (의사, 간호사)의 친절도	8) 응급의료 서비스 대비 응급의료 비용	9) 실, 침상 등 응급실 환경
전 체		191	49.2	26.2	28.3	29.3	47.1	49.7	45.5	34.0	38.2
성 별	남성	95	52.6	30.5	31.6	31.6	48.4	53.7	47.4	36.8	41.1
	여성	96	45.8	21.9	25.0	27.1	45.8	45.8	43.8	31.3	35.4
연 령 대	20대	32	62.5	40.6	31.3	43.8	62.5	68.8	59.4	46.9	59.4
	30대	37	43.2	24.3	32.4	29.7	40.5	40.5	37.8	32.4	35.1
	40대	56	42.9	23.2	25.0	23.2	42.9	51.8	42.9	33.9	39.3
	50대 이상	66	51.5	22.7	27.3	27.3	47.0	43.9	45.5	28.8	28.8
지 역 별	제주시	166	50.0	25.9	28.3	30.1	48.2	51.2	46.4	37.3	40.4
	서귀포시	25	44.0	28.0	28.0	24.0	40.0	40.0	40.0	12.0	24.0
직 업 별	블루칼라	55	43.6	29.1	25.5	25.5	41.8	47.3	49.1	36.4	32.7
	화이트칼라	104	50.0	23.1	27.9	27.9	45.2	50.0	39.4	32.7	41.3
	전업주부	8	62.5	25.0	37.5	37.5	75.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	무직/기타	24	54.2	33.3	33.3	41.7	58.3	54.2	62.5	45.8	50.0
수 입 수 준	200만원 미만	15	73.3	46.7	53.3	53.3	53.3	46.7	46.7	53.3	60.0
	200~400만 미만	76	46.1	23.7	25.0	27.6	47.4	52.6	46.1	35.5	42.1
	400~600만원 미만	55	49.1	21.8	23.6	29.1	45.5	47.3	49.1	30.9	34.5
	600~800만원 미만	27	44.4	25.9	33.3	29.6	48.1	48.1	37.0	33.3	25.9
	800만원 이상	18	50.0	33.3	27.8	16.7	44.4	50.0	44.4	22.2	33.3
학 력 별	고졸 이하	43	58.1	27.9	39.5	46.5	58.1	53.5	58.1	41.9	39.5
	대학교 졸업	130	46.9	24.6	23.8	23.8	43.1	46.9	43.1	31.5	38.5
	대학원 졸업	18	44.4	33.3	33.3	27.8	50.0	61.1	33.3	33.3	33.3

④ 이용 병원별 항목 만족율

- 가장 최근 이용한 병원별로 응급실 진료 서비스의 항목별 만족율을 비교하면, 전반적으로 이용율이 가장 높은 제주대학교병원의 항목별 만족율이 상대적으로 낮은 것으로 나타남. 특히, ‘진료 의사를 만날 때까지의 대기 시간’(만족율 13.9%), ‘검사까지의 대기 시간’(만족율 17.7%), ‘입원 또는 수술까지의 대기시간’(만족율 20.3%) 등 ‘대기 시간’과 관련한 항목 만족율이 상대적으로 낮게 평가되어 제주대학교병원의 전반적인 밀집도 해소가 필요할 것으로 분석됨 (단, 병원별로 사례수가 적어 해석시 유의할 것).

[표 12] 응답자 특성별 항목별 만족율

	N	1) 환자 안내/ 접수/ 수납 등 행정 절차	2) 진료 의사를 만날 때까지 의 대기 시간	3) 입원 또는 수술까 지의 대기 시간	4) 검사까 지의 대기 시간	5) 의사/ 간호사 등 의료진 의 충분한 설명	6) 적절 한 응급 진료 및 처치	7) 의료인 (의사, 간호사) 의 친절도	8) 응급의 료 서비스 대비 응급의 료비용	9) 실, 침상 등 응급실 환경
전 체	191	49.2	26.2	28.3	29.3	47.1	49.7	45.5	34.0	38.2
제주대학교병원	79	46.8	13.9	20.3	17.7	36.7	35.4	39.2	30.4	35.4
제주한라병원	47	46.8	34.0	27.7	36.2	59.6	68.1	55.3	44.7	42.6
제주한국병원	15	73.3	46.7	46.7	53.3	73.3	60.0	53.3	40.0	40.0
서귀포의료원	19	42.1	31.6	36.8	31.6	36.8	31.6	42.1	15.8	21.1
한마음병원	21	47.6	19.0	33.3	33.3	38.1	57.1	38.1	28.6	38.1
중앙병원	10	60.0	60.0	40.0	40.0	70.0	80.0	60.0	50.0	70.0

⑤ 응급실 진료 서비스 항목 중요도

- 평가한 9개 항목의 응급실 진료 서비스 중요도를 파악하기 위해 다중회귀분석 (Multi Regression Analysis)을 실시하였음. 응급실 진료 서비스의 전반적 만족 수준을 종속변수로 9개의 평가 항목 만족도를 독립변수로 하여 전반적 만족도에 대한 평가 항목들의 기여율을 파악하였음.
- 분석결과, ‘적절한 응급 진료 및 처치’(베타값 0.405)가 응급실 진료 서비스 전반적 만족도에 가장 큰 영향을 미쳐 가장 중요한 항목인 것으로 나타남. 그 다음으로는 ‘검사까지의 대기시간’(베타값 0.183), ‘의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명’(베타값 0.116) 등의 항목이 중요한 것으로 나타남.

[표 13] 응급실 진료 서비스 항목 회귀분석 결과

	비표준 계수		표준 계수	t	유의수준
	B	표준 오차	베타		
(상수)	.240	.183		1.310	.192
1) 환자 안내/접수/수납 등 행정 절차	.113	.074	.104	1.522	.130
2) 진료 의사를 만날 때까지의 대기 시간	.013	.074	.014	.174	.862
3) 입원 또는 수술까지의 대기 시간	.038	.080	.040	.477	.634
4) 검사까지의 대기 시간	.167	.084	.183	1.979	.050
5) 의사/간호사 등 의료진의 충분한 설명	.100	.074	.116	1.351	.179
6) 적절한 응급 진료 및 처치	.358	.065	.405	5.509	.000
7) 의료인(의사, 간호사)의 친절도	-.079	.072	-.091	-1.103	.272
8) 응급의료서비스 대비 응급의료비용	.096	.064	.102	1.507	.134
9) 대기실, 침상 등 응급실 환경	.105	.071	.106	1.489	.139

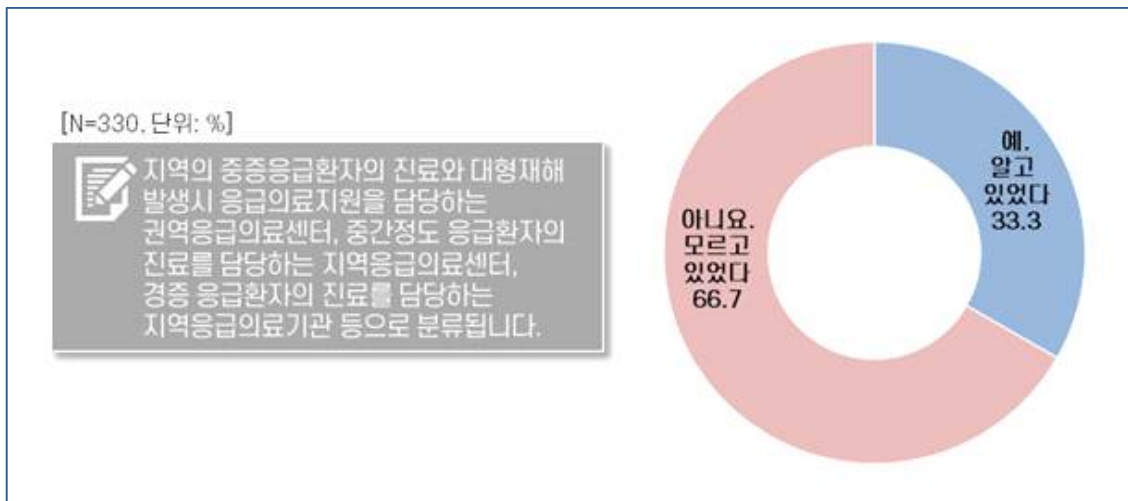
주) 회귀분석 방식은 enter 방식이며 조정된 R square 값은 0.683임.

4 응급의료제도 인식 수준

1) 응급의료기관 분류 체계

- 전체 응답자(N=330)에게 ‘응급의료기관 분류 체계’에 대한 인지도를 물어본 결과, 응답자의 33.3%가 ‘알고 있었다’고 응답하였으며, 66.7%는 ‘모르고 있었다’고 응답함.

[그림 19] 응급의료기관 분류 체계 인지도



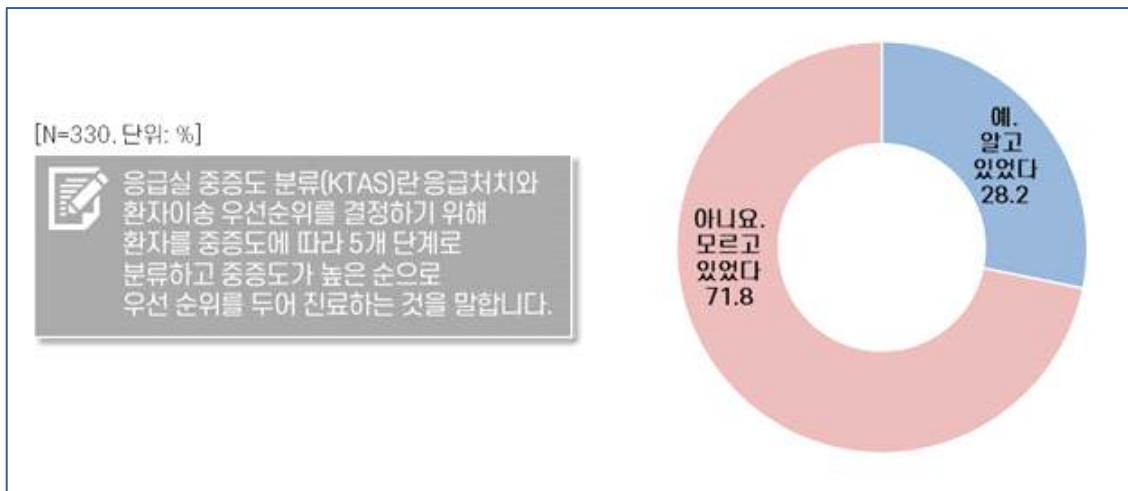
[표 14] 응답자 특성별 응급의료기관 분류 체계 인지도

	전체	▶ 예. 알고 있었다		▶ 아니요. 모르고 있었다			
		N	%	N	%		
전체	330	100.0	110	33.3	220	66.7	
성별	남성	155	100.0	53	34.2	102	65.8
	여성	175	100.0	57	32.6	118	67.4
연령대별	20대	66	100.0	23	34.8	43	65.2
	30대	70	100.0	25	35.7	45	64.3
	40대	97	100.0	27	27.8	70	72.2
	50대 이상	97	100.0	35	36.1	62	63.9
지역별	제주시	275	100.0	93	33.8	182	66.2
	서귀포시	55	100.0	17	30.9	38	69.1
직업별	블루칼라	90	100.0	31	34.4	59	65.6
	화이트칼라	171	100.0	52	30.4	119	69.6
	전업주부	17	100.0	7	41.2	10	58.8
	무직/기타	52	100.0	20	38.5	32	61.5

2) 응급실 중증도 분류

- ‘응급실 중증도 분류(KTAS)’에 대해 알고 있었다는 인지자는 28.2%로 상대적으로 낮게 나타남. 응답자 특성별로는 ‘여성’, ‘30대’, ‘화이트칼라’ 층에서 인지도가 상대적으로 높은 것으로 나타남.

[그림 20] 응급실 중증도 분류 인지도



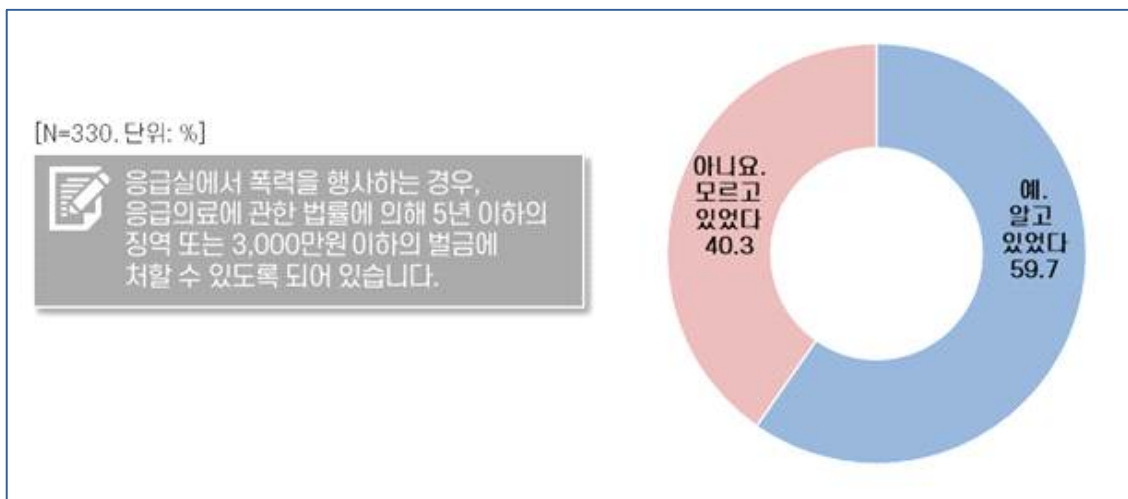
[표 15] 응답자 특성별 응급실 중증도 분류(KTAS) 인지도

		전체		▶ 예. 알고 있었다		▶ 아니요. 모르고 있었다	
		N	%	N	%	N	%
전체		330	100.0	93	28.2	237	71.8
성별	남성	155	100.0	41	26.5	114	73.5
	여성	175	100.0	52	29.7	123	70.3
연령대별	20대	66	100.0	19	28.8	47	71.2
	30대	70	100.0	24	34.3	46	65.7
	40대	97	100.0	23	23.7	74	76.3
	50대 이상	97	100.0	27	27.8	70	72.2
지역별	제주시	275	100.0	80	29.1	195	70.9
	서귀포시	55	100.0	13	23.6	42	76.4
직업별	블루칼라	90	100.0	26	28.9	64	71.1
	화이트칼라	171	100.0	50	29.2	121	70.8
	전업주부	17	100.0	3	17.6	14	82.4
	무직/기타	52	100.0	14	26.9	38	73.1

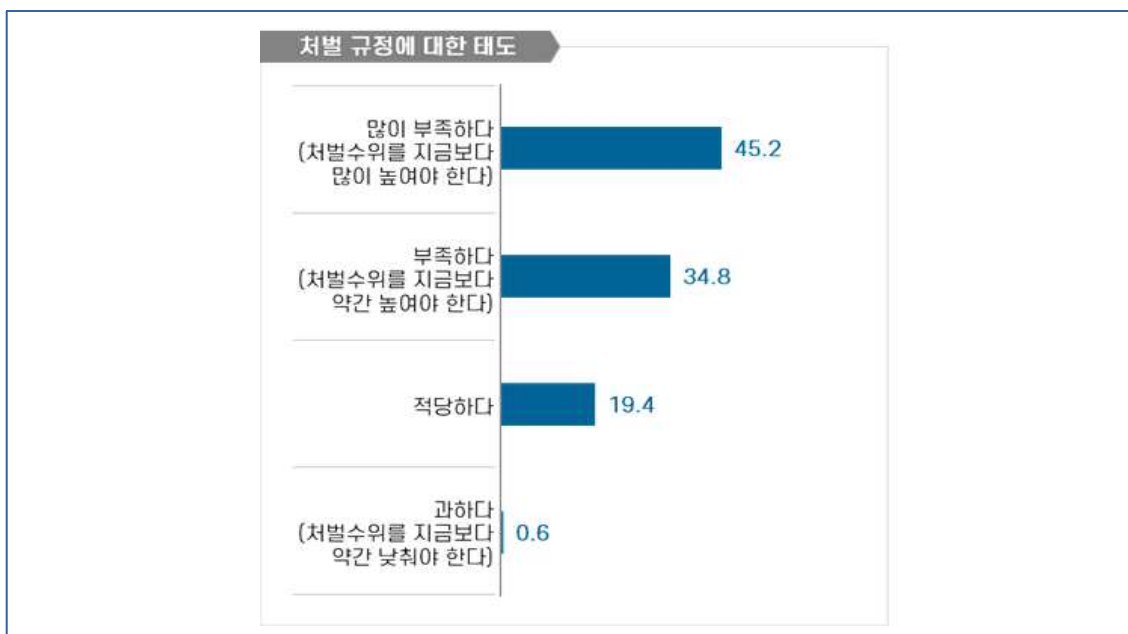
3) 응급실 폭력에 대한 처벌 규정

- ‘응급실 폭력에 대한 처벌 규정’에 대해 알고 있었다는 인지자는 59.7%로 비교적 인지도가 높은 것으로 나타남. 현재의 처벌 규정에 대한 태도에 대해서는 ‘많이 부족하다’ 45.2%, ‘부족하다’ 34.8%, ‘적당하다’ 19.4%, ‘과하다’ 0.6% 등으로 나타나 전반적으로 응급실 폭력에 대한 처벌 규정이 약하며 보다 강화해야 한다는 의견이 많은 것으로 나타남.

[그림 21] 응급실 폭력에 대한 처벌 규정 인지도



[그림 22] 응급실 폭력에 대한 처벌 규정에 대한 태도



4) 응급의료관리료 제도

- ‘응급의료관리료 제도’에 대해 알고 있었다는 인지자는 36.7%로 나타남. 응답자 특성별로는 ‘여성’, ‘50대 이상’, ‘제주시 거주자’, ‘화이트칼라’ 층에서 인지도가 상대적으로 높은 것으로 나타남.

[그림 23] 응급의료관리료 제도 인지도



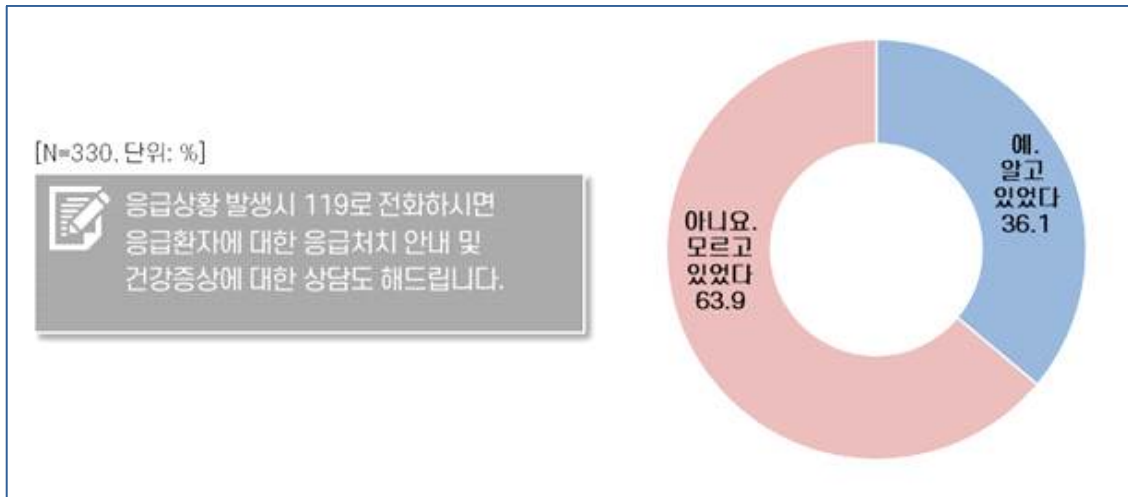
[표 16] 응답자 특성별 응급의료관리료 제도 인지도

		전체		▶ 예, 알고 있었다		▶ 아니요, 모르고 있었다	
		N	%	N	%	N	%
전체		330	100.0	121	36.7	209	63.3
성별	남성	155	100.0	50	32.3	105	67.7
	여성	175	100.0	71	40.6	104	59.4
연령대별	20대	66	100.0	20	30.3	46	69.7
	30대	70	100.0	25	35.7	45	64.3
	40대	97	100.0	35	36.1	62	63.9
	50대 이상	97	100.0	41	42.3	56	57.7
지역별	제주시	275	100.0	106	38.5	169	61.5
	서귀포시	55	100.0	15	27.3	40	72.7
직업별	블루칼라	90	100.0	31	34.4	59	65.6
	화이트칼라	171	100.0	73	42.7	98	57.3
	전업주부	17	100.0	4	23.5	13	76.5
	무직/기타	52	100.0	13	25.0	39	75.0

5) 119 응급의료상담제도

- ‘119 응급의료상담제도’에 대해 알고 있었다는 인지자는 36.1%로 나타남. 응답자 특성별로는 ‘여성’, ‘20대’, ‘전업주부’ 층에서 인지도가 상대적으로 높은 것으로 나타남.

[그림 24] 119 응급의료상담제도 인지도



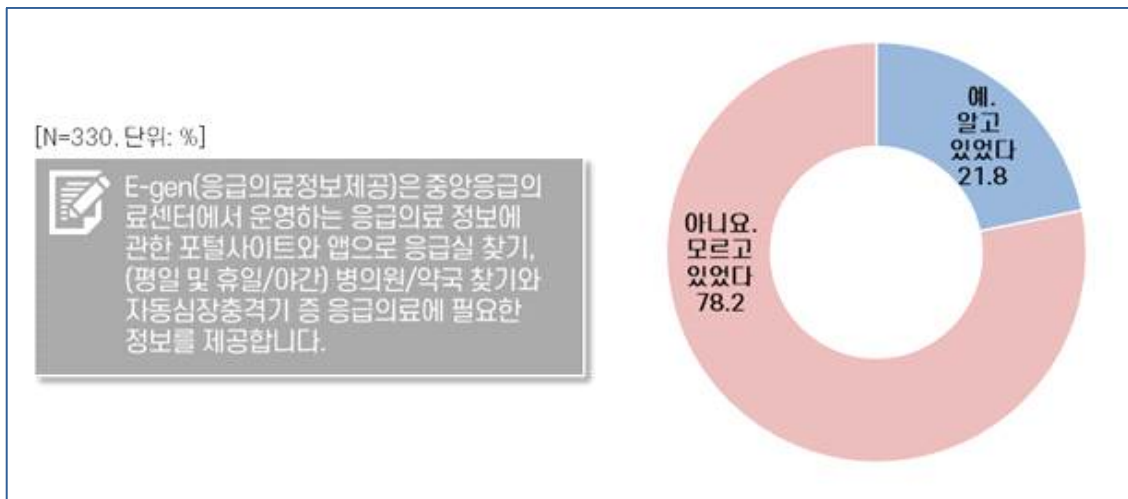
[표 17] 응답자 특성별 119 응급의료상담제도 인지도

		전체		▶ 예. 알고 있었다		▶ 아니요. 모르고 있었다	
		N	%	N	%	N	%
전체		330	100.0	119	36.1	211	63.9
성별	남성	155	100.0	42	27.1	113	72.9
	여성	175	100.0	77	44.0	98	56.0
연령대별	20대	66	100.0	32	48.5	34	51.5
	30대	70	100.0	26	37.1	44	62.9
	40대	97	100.0	25	25.8	72	74.2
	50대 이상	97	100.0	36	37.1	61	62.9
지역별	제주시	275	100.0	99	36.0	176	64.0
	서귀포시	55	100.0	20	36.4	35	63.6
직업별	블루칼라	90	100.0	30	33.3	60	66.7
	화이트칼라	171	100.0	60	35.1	111	64.9
	전업주부	17	100.0	7	41.2	10	58.8
	무직/기타	52	100.0	22	42.3	30	57.7

6) 응급의료정보제공

- ‘응급의료정보제공’에 대해 알고 있었다는 인지자는 21.8%로 인지도가 낮은 것으로 나타남. 응답자 특성별로는 ‘여성’, ‘50대 이상’, ‘제주시 거주자’, ‘전업주부’ 층에서 인지도가 상대적으로 높은 것으로 나타남.

[그림 25] 응급의료정보제공 인지도



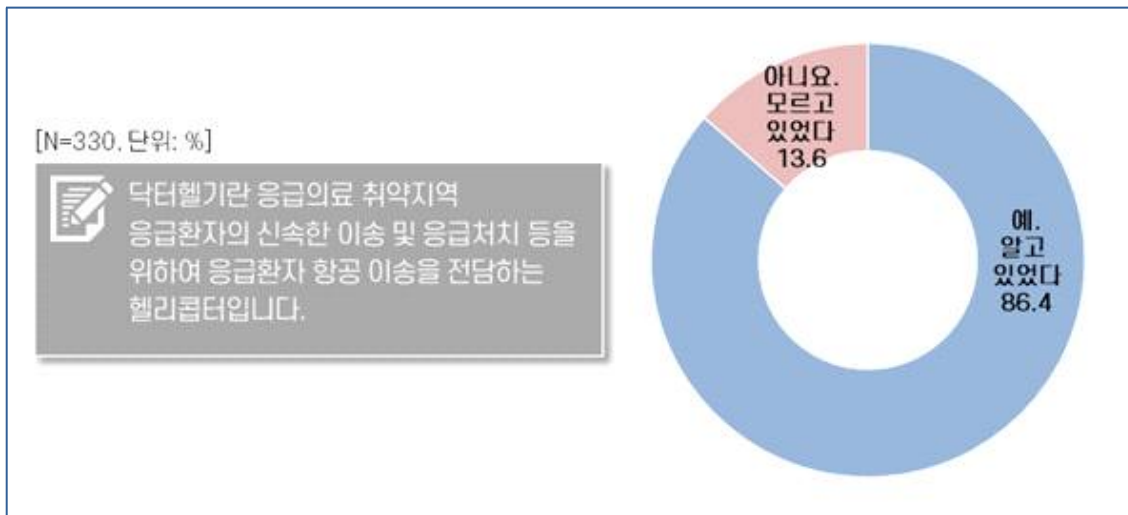
[표 18] 응답자 특성별 응급의료정보제공 인지도

		전체		▶ 예. 알고 있었다		▶ 아니요. 모르고 있었다	
		N	%	N	%	N	%
전체		330	100.0	72	21.8	258	78.2
성별	남성	155	100.0	29	18.7	126	81.3
	여성	175	100.0	43	24.6	132	75.4
연령대별	20대	66	100.0	12	18.2	54	81.8
	30대	70	100.0	14	20.0	56	80.0
	40대	97	100.0	14	14.4	83	85.6
	50대 이상	97	100.0	32	33.0	65	67.0
지역별	제주시	275	100.0	65	23.6	210	76.4
	서귀포시	55	100.0	7	12.7	48	87.3
직업별	블루칼라	90	100.0	19	21.1	71	78.9
	화이트칼라	171	100.0	41	24.0	130	76.0
	전업주부	17	100.0	7	41.2	10	58.8
	무직/기타	52	100.0	5	9.6	47	90.4

7) 응급의료 전용헬기 (우리나라)

- ‘우리나라의 응급의료 전용헬기 운영’에 대해 알고 있었다는 인지자는 86.4%로 대부분의 응답자들이 인지하고 있는 것으로 나타남. 응답자 특성별로는 ‘여성’, ‘50대 이상’층에서 인지도가 상대적으로 높으나 대부분의 응답자 집단에서 인지율이 80% 이상인 것으로 나타남.

[그림 26] 응급의료 전용헬기(우리나라) 인지도

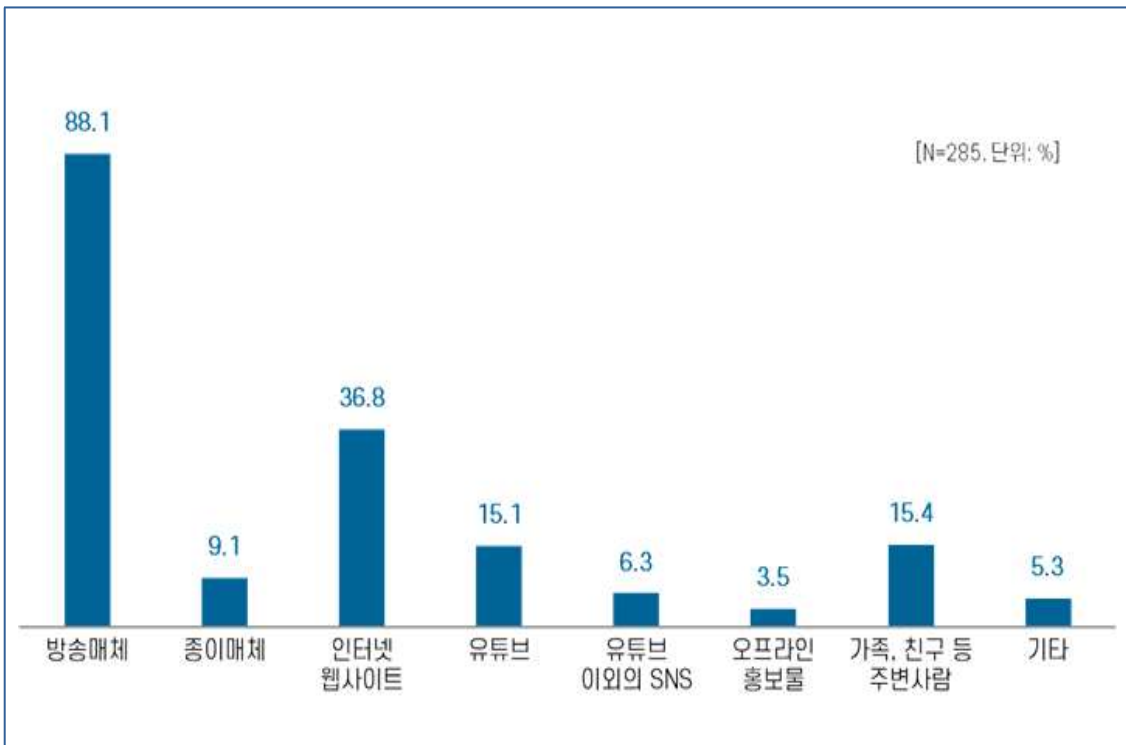


[표 19] 응답자 특성별 응급의료 전용헬기(우리나라) 인지도

		전체		▶ 예. 알고 있었다		▶ 아니요. 모르고 있었다	
		N	%	N	%	N	%
전체		330	100.0	285	86.4	45	13.6
성별	남성	155	100.0	131	84.5	24	15.5
	여성	175	100.0	154	88.0	21	12.0
연령대별	20대	66	100.0	55	83.3	11	16.7
	30대	70	100.0	58	82.9	12	17.1
	40대	97	100.0	83	85.6	14	14.4
	50대 이상	97	100.0	89	91.8	8	8.2
지역별	제주시	275	100.0	239	86.9	36	13.1
	서귀포시	55	100.0	46	83.6	9	16.4
직업별	블루칼라	90	100.0	80	88.9	10	11.1
	화이트칼라	171	100.0	148	86.5	23	13.5
	전업주부	17	100.0	15	88.2	2	11.8
	무직/기타	52	100.0	42	80.8	10	19.2

- 우리나라 응급의료 전용헬기 운영 사실을 인지하고 있는 응답자(N=285)들에게 인지 경로를 물어본 결과, '방송 매체'(88.1%, 복수응답 기준)에 의한 인지가 가장 높았으며, 그 다음으로는 '인터넷 웹사이트'(36.8%), '가족, 친구 등 주변사람'(15.4%), '유튜브'(15.1%) 등의 순으로 나타남. 방송 매체에 의한 인지가 절대적인 것으로 평가됨.

[그림 27] 응급의료 전용헬기(우리나라) 인지 경로 (복수 응답)

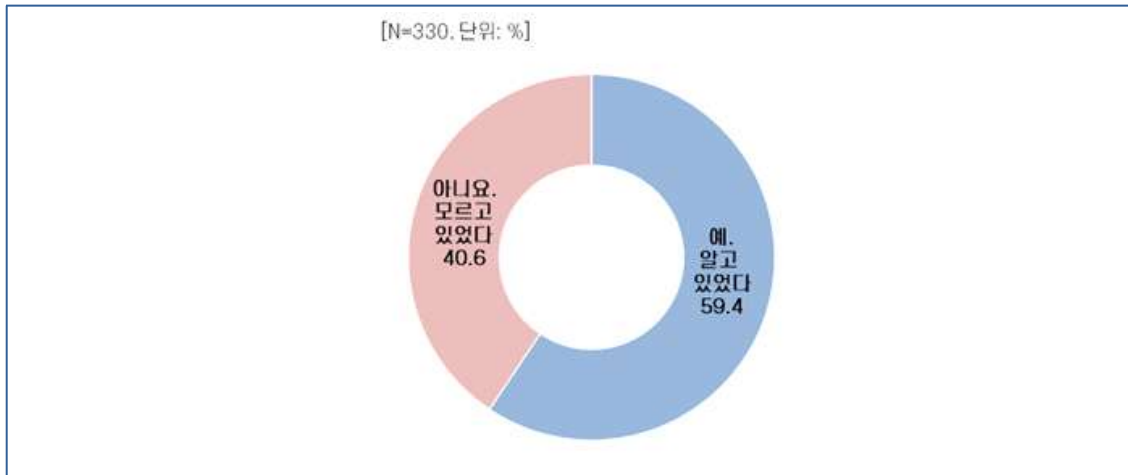


주) 제시된 수치는 응급의료 전용헬기 인지자 (N=285) 응답 Base임,

8) 응급의료 전용헬기 (제주도)

- ‘우리나라의 응급의료 전용헬기 운영’에 대한 인지율이 86.4% 이나 ‘제주도의 응급의료 전용헬기 운영 사실’에 대해서는 인지율이 59.4%로 나타나 제주도의 응급의료 전용헬기 운영 인지율이 상대적으로 떨어지는 것으로 나타남. 응답자 특성별로는 ‘50대 이상’, ‘제주시 거주자’ 층에서 인지도가 상대적으로 높음.

[그림 28] 응급의료 전용헬기(제주도) 인지도



[표 20] 응답자 특성별 전용헬기(제주도) 인지도

		전체		▶ 예. 알고 있었다		▶ 아니요. 모르고 있었다	
		N	%	N	%	N	%
전 체		330	100.0	196	59.4	134	40.6
성별	남성	155	100.0	92	59.4	63	40.6
	여성	175	100.0	104	59.4	71	40.6
연령대 별	20대	66	100.0	29	43.9	37	56.1
	30대	70	100.0	40	57.1	30	42.9
	40대	97	100.0	58	59.8	39	40.2
	50대 이상	97	100.0	69	71.1	28	28.9
지역별	제주시	275	100.0	169	61.5	106	38.5
	서귀포시	55	100.0	27	49.1	28	50.9
직업별	블루칼라	90	100.0	54	60.0	36	40.0
	화이트칼라	171	100.0	109	63.7	62	36.3
	전업주부	17	100.0	11	64.7	6	35.3
	무직/기타	52	100.0	22	42.3	30	57.7

「제주 공공보건의료 정책의제 개발 및 조사: 필수중증응급의료에 대한 도민 인식조사」

Ⅲ. 조사결과 요약

1 응급의료서비스 전반에 대한 신뢰도

- 우리나라 응급의료서비스 신뢰 수준 대비 제주도 응급의료서비스의 신뢰 수준 낮음
 - 우리나라 응급의료서비스 전반적 신뢰도의 신뢰율은 68.2%, 비 신뢰율은 4.2%인데 반해 제주도 응급의료서비스의 신뢰율은 41.8%, 비 신뢰율은 20.9%로 나타남.
 - 제주도민들의 응급의료서비스 신뢰도가 전국 대비 낮아 제주도 응급의료서비스에 대한 신뢰 수준이 높지 않으며, 전국 대비 상대적으로 신뢰하지 못하는 도민이 많은 것으로 나타남.

- ‘여성’, ‘30대’, ‘전업주부’ 층에서 제주도 응급의료서비스에 대한 신뢰 수준이 상대적으로 낮음
 - 우리나라와 제주도의 응급의료서비스 신뢰율을 응답자 특성별로 분석한 결과, 성별로는 ‘여성’, 연령대별로는 ‘30대’, 직업별로는 ‘전업주부’ 층에서 우리나라 대비 제주도 응급의료서비스에 대한 신뢰율 차이가 상대적으로 큼.
 - 기대 수준 대비 만족도가 낮거나 획득 정보량의 차이 등으로 인해 신뢰도 수준의 차이가 발생하는 것으로 유추됨.

2 구급이송 서비스 인식 및 만족 수준

- 우리나라 전체 신뢰도 대비 제주도 구급이송 서비스 신뢰도는 낮지만 이용 경험자들의 만족 수준은 높음
 - 제주도 구급이송 서비스에 대한 전체 응답자의 신뢰율은 46.4%로 절반이 안되며 우리나라 전체(68.2%)대비 낮은 것으로 나타남. 하지만 이용 경험자들의 전반적 만족율은 72.2%로 만족도는 높음.
- 구급이송 서비스 제공 시 보다 신속한 출동 및 충분한 설명이 필요하며 전체 도민 대상의 전반적 인식 개선 활동도 필요함.
 - 구급이송 서비스 이용 시 불만족 경험자들의 불만족 요인으로는 '출동시간 지연'과 '구급대원 또는 응급구조사의 설명 부족'이 주요 불만족 요인으로 나타남. 보다 신속한 출동 체계를 위한 인프라 확보와 함께 현장에서의 보다 세심한 설명과 안내가 필요할 것으로 보임.
 - 구급이송 서비스 이용자 대비 비 이용자들의 신뢰성이 상대적으로 낮음. 구급이송 서비스 체계 및 타 지역과의 비교 등 구체적인 사항을 바탕으로 도민 인식을 개선할 수 있는 홍보 활동도 필요한 것으로 판단됨.

[표 21] 구급이송 서비스 인식 및 만족 수준 종합

주요 항목	주요 결과 요약
구급이송 서비스 신뢰도	- 우리나라 신뢰율 68.2% - 제주도 신뢰율 46.4%
구급이송 서비스 이용 현황	- 최근 3년간 이용 경험 : 34.8% - 2회 이상 다회 이용자 : 27.0% - 이용 자격 : 환자(22.6%), 보호자(77.4%) - 주 이송 방법 : 119구급차(83.5%)
구급이송 서비스 만족도	- 만족율 72.2%, 불만족율 : 8.7% - '남성', '30대', '제주시 거주자'층에서 만족율이 다소 낮음.
구급이송 서비스 주요 불만족 요인	- 출동시간이 지연됨 (50.0%) - 구급대원 또는 응급구조사의 설명 부족 (40.0%)

3 응급실 진료 인식 및 만족 수준

- 응급실 진료 서비스에 대한 신뢰도와 이용 경험자들의 만족도 수준이 모두 낮음
 - 구급이송 서비스에 대한 인식 및 만족도와는 달리 응급실 진료 서비스는 도민 전체의 신뢰도와 이용 경험자들의 만족도가 모두 구급이송 서비스 대비 낮은 것으로 나타남.
 - 항목별로는 ‘진료 의사를 만날 때까지의 대기 시간’ 등 대기 시간에 대한 불만족율이 상대적으로 높은 것으로 나타남.
- 원내 대기 시간을 최소화할 수 있는 인프라 확충 및 환자 집중화 해소 방안 마련 필요
 - 응급실 진료 서비스 이용 경험자들의 가장 큰 불만은 응급실 도착 후 원내 대기 시간이 길다는 것이며 이용율이 가장 높은 제주대학교병원에서 ‘대기 시간’에 대한 불만이 가장 큼.
 - 원내 도착 후 대기 시간을 줄이고 효율적인 진료 체계를 갖출 수 있는 인적자원과 진료환경 구축이 필요함. 또한 대기 시간 불만은 환자들의 특정 병원으로의 쏠림 현상과 연관이 있으므로 이를 해소할 수 있는 방안도 필요한 것으로 판단됨.

[표 22] 응급실 진료 서비스 인식 및 만족 수준 종합

주요 항목	주요 결과 요약
응급실 진료 서비스 신뢰도	- 우리나라 신뢰율 64.5% - 제주도 신뢰율 40.9%
응급실 진료 서비스 현황	- 최근 3년간 이용 경험 : 57.9% - 이용 자격 : 환자(31.9%), 보호자(68.1%) - 이용 병원: 제주대학교병원(41.4%), 제주한라병원(24.6%), 한마음병원(11.0%) - 직접 방문율 : 91.6%, 타병원 전원율 : 8.4%
응급실 진료 서비스 만족도	- 만족율 42.9%, 불만족율 : 23.0% - 불만족이 높은 항목 : ‘진료의사를 만날 때까지의 대기시간’, ‘검사까지의 대기시간’, ‘입원 또는 수술까지의 대기시간’ - ‘여성’, ‘고연령층’에서 대기시간에 대한 불만족이 높음 - 병원별로는 제주대학교병원의 대기시간 불만족 높음

4 응급의료제도 인식 수준

- 응급의료제도에 대한 인지도 수준이 전반적으로 낮음
 - 응급의료와 관련된 여러 제도들에 대해 ‘응급의료 전용헬기’와 ‘응급실 폭력에 대한 처벌 규정’을 제외하고 다수 제도들의 인지도가 40% 미만인 것으로 나타남.
- 응급실 적체 해소를 위한 의료제도들의 쉽고 합리적인 인식 강화 방안 필요
 - 인지도가 가장 낮은 ‘응급의료정보제공’, ‘응급실 중증도 분류’, ‘응급의료기관 분류 체계’ 등은 도민들의 인식이 개선되면 응급실 쏠림 현상 등 응급실 적체를 해소할 수 있는 요소임.
 - 응급의료기관의 효율적인 이용을 위해 관련한 응급의료제도들의 인식을 높이는 것이 필요하며 이를 위해 누구나 쉽게 이해할 수 있고 합리적으로 인식할 있는 방안이 필요할 것으로 보임.

[표 23] 응급의료제도 인식 수준 종합

주요 항목	주요 결과 요약
인지도가 높은 제도 (인지율 50% 이상)	<ul style="list-style-type: none"> - 우리나라 응급의료 전용헬기 (86.4%) - 제주도 응급의료 전용헬기 (59.4%) - 응급실 폭력에 대한 처벌 규정 (59.7%)
인지도가 낮은 제도 (인지율 40% 미만)	<ul style="list-style-type: none"> - 응급의료정보제공 (21.8%) - 응급실 중증도 분류 (28.2%) - 응급의료기관 분류 체계 (33.3%) - 응급의료관리료 제도 (36.7%) - 119 응급의료상담제도 (36.1%)
주요 인식 및 태도	<ul style="list-style-type: none"> - ‘응급실 폭력 처벌 규정 강화’ 찬성율 : 80.0% - 응급의료 전용헬기 인지 경로 : ‘방송매체’(88.1%)

