

일개 종합병원에 내원한 외상환자에 대한 1급 응급구조사의 처치 유무에 따른 만족도 분석

Comparison of emergency medical service satisfaction among
the trauma patients treated by paramedics or not

정미성*

I. 서 론

1. 연구의 필요성

나라의 경제규모가 커지고 국민생활이 윤택해지면서 개인의 건강유지와 행복추구 경향과 소득수준의 향상, 전국민 의료보험실시 등으로 수준 높은 응급의료 서비스에 대한 욕구도 높아 가고 있다¹⁾.

그러나, 현재 우리나라 응급의료체계는 선진국에 비해 체계적이지 못한 과도기적 단계에 있어 의료기관의 수용 능력 등에 많은 문제가 생기고 있으며²⁾, 이로 인해 효율적인 응급진료가 제공되지 않는 실정이다.

이에 따라 응급의료 서비스를 이용하는 환자에게 짧은 시간 내에 최상의 응급처치를 시행하기 위해서는 여러 의료진(응급구조사, 의사, 간호사)의 협력이 필요하다. 그 중 응급구조사는 응급의료 전달체계의 핵심적인 한 분야를 담당하는 인력으로 병원 전 현장단계에서의 구조 및 응급처치는 물론 생명의 유지, 동통의 경감, 이차손상의 예방 등의 계속적 치료와 간호를 제공하는 전문직업인이다³⁾.

특히 외상으로 응급센터를 방문한 환자의 경우, 질환 자체에 대한 두려움은 말할 것도 없고 예기치 못한 상황의 발생으로 상당한 불안과 당혹감을 느끼게 되므로⁴⁾, 환자에게 효율적이고 신속한 중재를 제공함으로써 대중의 신뢰를 쌓아 환자의 빠른 회복을 돕고 편안한 응급의료 서비스를 제공할 수 있어야 한다.

이상에서와 같이 응급의료 서비스에 대한 환자 만족도 측정은 그 의의가 크에도 불구하고 응급구조사와 관련된 환자 만족도 연구는 전무한 실정이고, 주로 응급실 간호서비스에 대한 연구만이 이루어진 편이다.

이에 본 연구자는 병원 내 응급센터를 방문하여 응급처치를 받은 외상환자의 만족도를 조사하여, 응급구조사에게 처치 받은 환자와 응급구조사가 없는 상태에서 처치 받은 환자의 만족도를 비교하고자 한다.

2. 연구의 목적

1) 외상환자에 대해 1급 응급구조사의 처치 유무에 따라 인구사회학적 특성과 병원 및 의료이용요인 현황에 차이가 있는지를 파악한다.

2) 외상환자에 대해 1급 응급구조사의 처치 유무에 따라 인구사회학적 특성별 만족도에 차이가 있는지를 파악한다.

3) 외상환자에 대해 1급 응급구조사의 처치 유

* 분당재생병원

- 아주대학교 보건대학원 보건학과 석사학위논문임

투고일(2011. 2. 28), 심사완료일(2011. 3. 9), 게재확정일(2011. 3. 22)

교신처: 정미성(E-mail: rona75@hanmail.net)

무에 따라 병원 및 의료이용요인 현황별 만족도에 차이가 있는지를 분석한다.

4) 외상환자에 대해 병원제공자요인별 1급 응급구조사의 처치 유무에 따른 만족도를 비교한다.

5) 응급의료서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인들의 조건이 일정할 때 1급 응급구조사의 처치 유무가 응급의료서비스 만족도에 영향을 미치는지를 파악한다.

3. 용어의 정의

(1) 응급구조사

대학에서 응급구조학을 전공하고 국가자격시험에 합격한 1급 응급구조사로 경기도 소재 병원의 응급센터에서 근무하는 응급구조사를 의미한다.

(2) 응급의료 서비스

대상자가 응급의료센터를 접수한 시간부터 퇴실한 시간까지 일개 종합병원 응급센터에서 제공받은 응급의료서비스를 말한다.

(3) 환자 만족도

재이용 및 추천의도 여부를 물어 재추천 의사가 있음을 만족한 것으로, 없으면 불만족한 것으로 분류하여 응급의료서비스에 대한 만족도를 측정하였다.

(4) 외상환자

응급센터를 방문한 환자의 방문원인이 교통사고, 산업사고, 가정사고, 기타사고에 의해 소독이나 세척, 봉합 등과 같은 처치가 필요한 경우를 외상환자라 하였다.

(5) 처치자

본 연구에서는 응급의료센터 내에서 대상자에게 처치를 제공하는 의료인(1급 응급구조사, 의사)을 의미한다.

4. 연구의 제한점

1) 본 연구는 대상자를 일부지역에 한정하여 입

의로 추출하였으므로 다른 집단에 확대 해석할 때는 신중을 기해야 한다.

2) 응급의료 서비스 이용자 중 외상환자만을 대상으로 하였으므로, 이 결과를 모든 응급센터 내원 환자로 확대 해석할 수 없다.

3) CECSS 도구에서 사용된 간호사라는 용어 대신에 처치자라는 용어를 사용하였으므로, 이 결과를 모든 응급구조사에 대한 환자 만족도로 확대 해석할 수 없다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 일 응급의료센터에 내원한 외상환자를 대상으로 응급의료서비스 만족도를 조사하는 서술적 조사연구로, 연구의 틀은 <그림 1>과 같다.

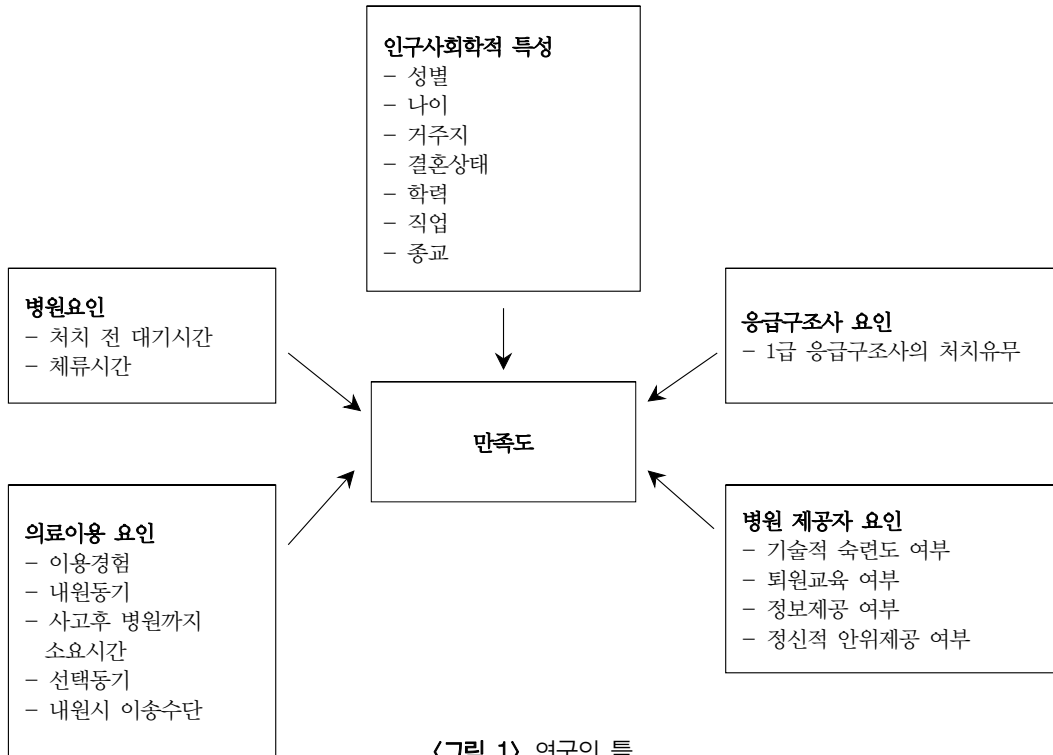
2. 연구대상자 및 표집방법

본 연구의 대상자는 경기도내에 소재한 일 종합병원 응급의료센터에 외상을 입고 내원하여 치료를 받고 퇴원한 80명을 다음과 같은 기준에 의하여 임의 추출하였다.

- 1) 의식이 명료하여 설문지의 내용을 이해할 수 있는 자.
- 2) 외상을 입고 응급의료센터를 방문하여 응급의료서비스를 받고 퇴원하는 환자로 15세 이상의 환자.
- 3) 연구목적에 이해하고 연구에 참여를 수락한 자.

3. 연구도구

본 연구에서 사용된 질문지는 인구사회학적 특성에 관한 8문항, 병원 및 의료이용요인 관련 8문항, 병원제공자요인은 응급센터 환자만족 관련 서비스요인을 DAVIS CECSS 20문항을 사용하여 보았고,



재이용 및 추천의도 여부를 포함한 총 37문항으로 구성되어 있다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha는 .93이며, 도구의 범주별 Cronbach's alpha는 정신적 안위 .85, 퇴원교육 .96, 정보제공 .80, 기술적 숙련도 .86으로 제시되었다. 본 연구에서 도구의 전체 신뢰도 Cronbach's alpha는 .87이었으며 기술적 숙련도는 .72, 정보제공은 .86, 정신적 안위는 .80, 퇴원교육은 .81로 나타났다.

4. 자료수집방법 및 측정

본 연구의 자료수집기간은 2006년 10월 23일부터 11월 12일까지 21일간이었다. 자료수집방법은 경기도내에 소재한 500병상 이상 규모를 가진 일 종합병원 응급의료센터에서 근무하는 훈련된 1급 응급구조사로 하여금 설문대상자가 응급센터에서 응급의료서비스를 받고 퇴원하기 직전 연구목적을 설명한 후 자가보고식 설문지에 답하게 한 다음 직

접 회수하도록 하였다. 수집된 설문지 총 92부(회수율 100%) 중 자료처리가 부적합한 설문지 12부를 제외한 나머지 80부를 대상으로 분석하였다.

5. 분석방법

수집된 자료는 SPSS 12.0을 이용하여 전산 통계 처리하였으며 분석방법은 다음과 같다.

- 1) 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 두 집단의 동질성 검증은 χ^2 test로 분석하였다.
- 2) 외상환자의 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 인구사회학적 특성과 병원 및 의료이용요인은 빈도와 백분율로 측정하였다.
- 3) 외상환자의 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 만족군과 불만족군 간에 인구사회학적 특성과 병원 및 의료이용요인 현황별, 병원제공자요인별 만족도는 실수와 백분율, χ^2 test로 분석하였다.
- 4) 병원제공자요인에서 사용한 CECSS도구의 신

되도는 Cronbach's α 를 사용하였다.

5) 응급의료서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인은 로지스틱 회귀분석을 사용하였다.

III. 연구결과

1. 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 현황 분석

(1) 1급 응급구조사의 처치 유무에 따른 인구사회학적 특성

1급 응급구조사의 처치 유무에 따라 두 집단의 인구사회학적 특성과 유사성 검증은 <표 1>과 같다. 두 집단간의 동질성 검증을 위해 χ^2 test를 실시하였으며, 그 결과 1급 응급구조사가 처치하지 않은 집단과 처치한 집단 간에 경제상태($p < .05$)를 제외하고, 성별, 나이, 거주지, 결혼상태, 학력, 직업, 종교는 통계학적으로 유의한 차이가 없는($p > .05$)

.05) 집단임을 확인할 수 있었다.

(2) 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 병원 및 의료이용요인 현황

1급 응급구조사 처치 유무에 따라 두 집단의 병원 및 의료이용요인 특성과 유사성 검증은 <표 2>이다. 두 집단간의 동질성 검증을 위해 χ^2 test를 실시하였으며, 그 결과 처치 전 대기시간에서 1급 응급구조사가 있을 때 10분 이내에 처치 받는 비율이 높게 나타났다. 두 그룹 모두 통계학적으로 유의한 차이가 없는 집단임을 확인할 수 있었다($p > .05$).

2. 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 만족도

1급 응급구조사의 처치 유무에 따른 만족도 비교는 <표 3>이다. 1급 응급구조사가 없을 때 (57.5%)보다 있을 때(85.0%) 만족도가 더 높게 나타났다으며, 통계학적으로 유의한 차이가 있었다($p < .05$).

<표 1> 1급 응급구조사의 처치 유무에 따른 인구사회학적 특성

단위: 명(%)

특 성	구 분	응급구조사 처치		χ^2
		무 (N=40)	유 (N=40)	
성별	남	23(57.5)	25(62.5)	.206
	여	17(42.5)	15(37.5)	
나이	15-39세	24(60.0)	29(72.5)	1.071
	40세 이상	16(40.0)	11(27.5)	
거주지	경기도	35(87.5)	35(87.5)	.429
	서울·기타	5(12.5)	5(12.5)	
결혼상태	미혼	15(37.5)	19(47.5)	.808
	기혼	25(62.5)	21(52.5)	
학력	고졸이하	16(40.0)	21(52.5)	.199
	대졸이상	24(60.0)	19(47.5)	
직업	있음	24(60.0)	26(65.0)	.121
	없음	16(40.0)	14(35.0)	
종교	있음	22(55.0)	26(65.0)	.641
	없음	18(45.0)	14(35.0)	
경제상태	200만원 미만	7(18.5)	11(32.3)	.582*
	200만원 이상	30(81.6)	23(67.7)	

* $p < .05$

〈표 2〉 1급 응급구조사의 처치 유무에 따른 병원 및 의료이용요인 현황

단위: 명(%)

특 성	구 분	응급구조사 처치		χ^2	
		무 (N=40)	유 (N=40)		
병원 요 인	처치 전 대기시간	10분 이내 10분 이상	28(70.0) 12(30.0)	33(82.5) 7(17.5)	4.025
	체류시간	2시간 미만 2-4시간 미만	38(95.0) 2(5.0)	39(97.5) 1(2.5)	.342
의 료 이 용 요 인	이용경험	있다 없다	23(57.5) 17(42.5)	14(35.0) 26(65.0)	4.022
	내원동기	가정·기타사고 산업재해, 교통사고	35(87.5) 5(12.5)	29(72.5) 11(29.5)	.189
의 료 이 용 요 인	사고후 병원까지 소요시간	30분 이내 30분 이상	28(70.0) 12(30.0)	24(60.0) 16(40.0)	1.277
	선택동기	인근병원 권유, 의료진 신뢰	26(65.0) 14(35.0)	32(80.0) 8(20.0)	4.566
의 료 이 용 요 인	내원시 이송수단	자가용, 택시 도보, 기타	31(77.5) 9(22.5)	26(65.0) 14(35.0)	.744
	내원시간	오전8시-오후3시59분 오후4시 - 익일오전7시59분	16(40.0) 24(60.0)	16(40.0) 24(60.0)	.000

〈표 3〉 1급 응급구조사의 처치 유무에 따른 만족도

단위: 명(%)

구 분	만 족	불만족	χ^2
응급구조사 처치 유	34(85.0)	6(15.0)	7.291*
응급구조사 처치 무	23(57.5)	17(42.5)	

* p<.05

3. 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 외상환자의 응급의료서비스에 대한 만족도

(1) 인구사회학적 특성별 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 만족도

외상환자들이 응급의료서비스에 만족한 군과 불만족한 군간에 인구사회학적 특성별 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 만족도를 비교한 결과는 〈표 4〉이다.

남자인 경우 1급 응급구조사가 없을 때(60.9%)

보다 있을 때 더 만족하였으며 통계학적으로 유의한 차이가 있었다(p<.05).

(2) 병원 및 의료이용요인 현황별 1급 응급구조사의 처치 유무에 따른 만족도

병원요인에서 처치 전 대기시간이 10분 이내에서 1급 응급구조사가 없을 때(60.7%)보다 있을 때(93.9%) 만족도가 더 높았으며 통계학적으로 유의한 차이가 있었다(p<.005).

〈표 4〉 인구사회학적 특성별 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 만족도

단위: 명(%)

변 수	구 분	처치 무 (N=40)		처치 유 (N=40)		χ^2
		불만족	만족	불만족	만족	
성별	남	9(39.1)	14(60.9)	3(12.0)	22(88.0)	4.605*
	여	8(47.1)	9(52.9)	3(20.0)	12(80.0)	2.506
나이	15-39세	8(33.3)	16(66.7)	5(17.2)	24(82.8)	1.802
	40세이상	9(56.3)	7(43.8)	1(9.1)	10(90.9)	5.986*
거주지	경기도	2(40.0)	3(60.0)	2(40.0)	3(60.0)	.000
	서울·기타	15(42.9)	20(57.1)	4(11.4)	31(88.6)	8.616*
결혼 상태	미혼	7(46.7)	8(53.3)	5(26.3)	14(73.7)	1.475
	기혼	10(40.0)	15(60.0)	1(4.8)	20(95.2)	7.620*
학력	고졸이하	10(62.5)	6(37.5)	5(23.8)	16(76.2)	5.487*
	대졸이상	7(29.2)	17(70.8)	1(5.3)	18(94.7)	3.908
직업	있음	9(37.5)	15(62.5)	4(15.4)	22(84.6)	3.109
	없음	8(50.0)	8(50.0)	2(14.3)	12(85.7)	4.143
종교	있음	10(45.5)	12(54.5)	4(15.4)	22(84.6)	5.107*
	없음	7(38.9)	11(61.1)	2(14.3)	12(85.7)	2.284
경제 상태	200만원 미만	4(57.1)	3(42.9)	3(27.3)	8(72.7)	1.517
	200만원 이상	11(35.5)	20(64.5)	2(8.7)	21(91.3)	5.088*

* p<.05

〈표 5〉 병원 및 의료이용요인 현황별 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 만족도

단위: 명(%)

변 수	구 분	처치 무 (N=40)		처치 유 (N=40)		χ^2
		불만족	만족	불만족	만족	
병원	처치 전 대기시간	11(39.3)	17(60.7)	2(6.1)	31(93.9)	9.808**
	10분 이내	6(50.0)	6(50.0)	4(57.1)	3(42.9)	.086
요인	체류시간	15(39.5)	23(60.5)	6(15.4)	33(84.6)	5.558*
	2-4시간 미만	2(100)	-	-	1(100)	2.000
이용경험	있다	10(43.5)	13(56.5)	2(14.3)	12(85.7)	3.293
	없다	7(41.2)	10(58.8)	4(15.4)	22(54.6)	3.508
내원동기	가정사고, 기타사고	13(37.1)	22(62.9)	3(10.3)	26(89.7)	5.979*
	산업재해, 교통사고	4(80.0)	1(20.0)	3(27.3)	8(72.7)	3.641
의료이용요인	사고후 병원까지 소요시간	11(39.3)	17(60.7)	4(16.7)	20(83.3)	3.159
	30분 이상	6(50.0)	6(50.0)	2(12.5)	14(87.5)	4.556*
선택동기	인근병원	13(50.0)	13(50.0)	5(15.6)	27(84.4)	7.783*
	권유, 의료진 신뢰	4(28.6)	10(71.4)	1(12.5)	7(87.5)	.715
내원시 이송수단	자가용, 택시	11(35.5)	20(64.5)	3(11.5)	23(88.5)	4.299
	도보, 기타	6(66.7)	3(33.3)	3(21.4)	11(78.6)	4.502
내원시간	오전8시-오후3시59분	6(37.5)	10(62.5)	3(18.8)	13(81.3)	1.348
	오후4시-익일오전7시59분	11(45.8)	13(54.2)	3(12.5)	21(87.5)	6.319*

* p<.05, ** p<.005

(3) 병원제공자요인별 1급 응급구조사의 처치 유무에 따른 만족도

외상환자들이 응급의료서비스에 만족한 군과 불만족한 군간에 병원제공자요인별 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 만족도를 비교한 결과는 <표 6>이다. 기술적 숙련도가 있다에서 1급 응급구조사가 없을 때(66.7%)보다 있을 때(93.1%) 만족도가 더 높았으며($p < .05$), 정보제공과 정신적 안위제공 있다에서 1급 응급구조사가 있을 때 만족도가 더 높았으며

통계학적으로 유의한 차이가 있었다($p < .05$).

4. 응급의료서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인

응급의료서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다. 응급의료서비스의 만족도에 영향을 미치는 유의한 요인에는 나이, 처치 전 대기시간, 응급구조사 처치 유무였다($p < .05$).

<표 6> 병원제공자요인별 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 만족도

단위: 명(%)

변 수		처치 무 (N=40)		처치 유 (N=40)		χ^2	
		불만족	만족	불만족	만족		
기술적 숙련도	유	8(33.3)	16(66.7)	2(6.9)	27(93.1)	5.882*	
	무	9(56.3)	7(43.8)	4(36.4)	7(63.6)	.994	
병원 제공자 요인	퇴원교육	유	7(33.3)	14(66.7)	3(11.5)	23(88.5)	3.224
	무	10(52.6)	9(47.4)	3(21.4)	11(78.6)	3.188	
정보제공	유	10(37.0)	17(63.0)	3(9.4)	29(90.6)	6.412*	
	무	7(53.8)	6(46.2)	3(37.5)	5(62.5)	.505	
정신적 안위제공	유	11(40.7)	16(59.3)	4(12.5)	28(87.5)	6.055*	
	무	6(46.2)	7(53.8)	2(25.0)	6(70.5)	.895	

* $p < .05$

<표 7> 응급의료서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인

변 수	Exp(B)	95% CI	
성별	.217	.021-2.278	
나이	.081*	.007-.949	
인구	5.062	.229-111.950	
사회	.329	.027-3.978	
학적	9.049	.538-152.117	
특성	1.674	.082-34.142	
종교	.613	.076-4.936	
경제상태	.859	.103-7.158	
병원 요인	처치 전 대기시간	18.304*	1.715-195.334
	체류시간	2.726	.000-682851.9
의료 이용 요인	이용경험	1.128	.194-6.556
	내원동기	.179	.014-2.264
	사고후 병원까지 소요시간	.360	.045-2.881
	선택동기	4.500	.526-38.475
	내원시 이송수단	.309	.014-6.940
내원시간	2.424	.325-18.070	
병원 제공자 요인	기술적 숙련도	1.948	.187-20.341
	퇴원교육	1.897	.146-24.668
	정보제공	3.745	.308-45.538
	정신적 안위제공	.352	.029-4.313
응급구조사 요인	1급 응급구조사 처치 유무	31.057*	1.747-552.194

* $p < .05$

IV. 고 찰

1. 1급 응급구조사의 처치 유무에 따른 응급의료센터 이용 현황

외상환자들의 인구사회학적 특성은 성별, 나이, 거주지, 결혼상태, 학력, 직업, 종교, 경제상태로 나누어 조사하였으며, 윤⁵⁾, 이⁶⁾, 조 등⁷⁾, 김⁸⁾의 연구에서도 남자가 더 많은 비율을 보였다. 두 집단 간의 병원 및 의료이용요인에 대한 차이를 보기 위해 처치 전 대기시간, 체류시간, 이용경험, 내원동기, 사고 후 병원까지 소요시간, 선택동기, 내원시 이송수단, 내원시간에 대하여 조사하였으며, 이는 통계학적으로 유의한 차이가 없어 두 집단간의 동일한 집단임을 알 수 있었으며, 처치 전 대기시간은 1급 응급구조사가 처치하지 않은 집단은 10분 이내가 70.0%, 1급 응급구조사가 처치한 집단은 10분 이내가 82.5%로 1급 응급구조사가 있을 때 조금 더 빠른 시간 내에 처치하는 것을 알 수 있었다. 이는 응급센터에 환자가 내원하면 응급구조사가 가장 먼저 중증도 분류를 실시하며, 외상환자의 경우 중증도 분류와 응급처치가 동시에 이루어지기 때문이라 생각된다.

2. 1급 응급구조사 처치 유무에 따른 응급의료서비스에 대한 만족도

남자의 경우 1급 응급구조사가 있는 경우 만족이 88.0%, 없는 경우 만족이 60.9%로 1급 응급구조사가 있는 경우 만족도가 더 높았으며, 이는 통계학적으로 유의한 차이가 있었다($p < .05$). 나이에서는 40세 이상에서, 거주지는 서울·기타 지역에서, 결혼상태는 기혼, 학력은 고졸이하, 종교는 있음에서 응급구조사가 있는 경우 만족도가 더 높았으며, 통계학적으로 유의한 차이가 있었다($p < .05$). 이는 병원 전 단계에서 1급 응급구조사의 역할에 대한 선행연구⁹⁻¹¹⁾들이 존재하지만 병원 단계에서 1급 응급구조사의 역할에 대한 연구는 전무한 실정

으로 본 연구결과 1급 응급구조사의 처치 유무가 환자의 만족도에 매우 큰 영향을 미침을 알 수 있었고, 이에 응급의료센터 내 1급 응급구조사의 배치가 시급한 것으로 사료된다.

병원요인에서 처치 전 대기시간이 10분 이내일 때 1급 응급구조사가 있을 경우 만족이 93.9%, 1급 응급구조사가 없는 경우 만족이 60.7%로 1급 응급구조사가 있는 경우 대기시간이 짧아지는 것을 볼 수 있었고, 만족도가 더 높았으며 통계학적으로 유의한 차이가 있었다($p < .005$). 외상으로 응급센터를 내원하게 되는 환자들은 예기치 않은 사고로 인해 심리적으로 흥분되어 있고 불안하며 난폭한 행동도 보일 수 있다. 이에 본 연구결과를 토대로 응급센터 내에 1급 응급구조사가 빠른 처치를 담당하게 된다면, 환자의 심리적 안정과 함께 만족도를 높일 수 있고, 병원의 수익향상까지도 가져올 수 있을 것이라 생각한다.

의료이용요인에서는 내원동기가 가정사고·기타 사고에서 1급 응급구조사가 있는 경우 만족도(89.7%)가 높았으며($p < .05$), 사고 후 병원까지 소요시간은 30분 이상에서 1급 응급구조사가 있는 경우 만족도(87.5%)가 높았고($p < .05$), 선택동기는 인근병원에서 1급 응급구조사가 있는 경우 만족도(84.4%)가 높았고($p < .05$), 내원시간은 오후4시-익일오전7시59분에서 1급 응급구조사가 있는 경우 만족도(87.5%)가 높게($p < .05$) 나타났다.

3. 응급의료서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인

응급의료서비스의 만족도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과 만족도에 영향을 미치는 요인에는 인구사회학적 특성에서 나이가 15-39세일 때였으며, 병원요인에서는 처치 전 대기시간이 10분 이내일 때, 응급구조사 요인에서는 응급구조사의 처치가 있을 때였으며($p < .05$), 의료이용요인과 병원제공자요인에서는 없었다. 이처럼 응급센터에서 응급구조사가 환자

만족도에 영향을 미치는 중요한 비중을 차지하고 있으므로 응급구조사의 역할 증대와 법적인 제도 뒷받침이 빠른 시일 내에 이루어져야 한다고 생각한다.

V. 결 론

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 외상환자의 1급 응급구조사의 처치 유무에 따라 인구사회학적 특성을 살펴보면 성별은 두 집단 모두 남자가 많았으며, 연령은 15-39세, 거주지는 경기도, 결혼상태는 기혼인 경우가 더 많았다.

2. 외상환자의 병원 및 의료이용요인 현황별 1급 응급구조사 처치 유무에 따라 만족도를 비교한 결과 처치 전 대기시간은 10분 이내에서, 체류시간은 2시간 미만에서, 내원동기는 가정·기타사고에서, 사고 후 병원까지 소요시간은 30분 이상에서, 선택동기는 인근병원에서, 내원시간은 오후4시-익일오전7시59분에서 1급 응급구조사가 처치한 집단에서 만족도가 높았고 통계학적으로 유의한 차이가 있었다($p < .05$).

3. 외상환자의 병원제공자요인별 1급 응급구조사의 처치 유무에 따라 만족도를 비교한 결과 기술적 숙련도에서는 있다에, 정보제공에서는 있다에, 정신적 안위제공은 있다에서 1급 응급구조사가 처치한 집단에서 만족도가 높았고 통계학적으로 유의한 차이가 있었다($p < .05$).

4. 로지스틱 회귀분석 결과 나이는 15-39세일 때, 처치 전 대기시간은 10분 이내일 때, 1급 응급구조사 처치 유무에서는 응급구조사가 처치했을 때 응급의료서비스의 만족도에 영향을 미쳤다.

VI. 제 언

1. 본 연구에서 사용한 CECSS 도구는 응급실에

서 간호처치에 대한 환자 만족도를 측정하기 위해 개발된 도구이므로, 의료기관 내 응급구조사의 처치에 대한 환자 만족도를 측정하기 위한 도구 개발이 요구된다.

2. 연구의 대상이 일 응급센터를 대상으로 하였기 때문에 이에 대한 표본수를 확대하여 반복 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

1. 보건복지부. 보건복지 백서 1996:pp.123-129.
2. 김광주, 이향련, 김귀분. 응급전문간호사의 교육과정안 개발. 대한간호학회지 1996;26(1): 194-222.
3. 박정미, 김순심. 응급구조학생들의 실습대상지별 현장실습만족도 비교. 한국응급구조학회논문지 1998;2(2):7-25.
4. 김기경, 임규성. 응급실 환자에 대한 임상적 분석과 제언. 대한응급의학회지 1990;1(1): 95-100.
5. 윤성자. 일부 종합병원 응급의료 서비스에 대한 만족도 조사. 석사학위논문. 가톨릭대학교 산업보건대학원. 1996.
6. 이마리아. 응급실 간호에 대한 간호만족도 조사 연구. 석사학위논문. 계명대학교 대학원. 1997.
7. 조수형, 조남수, 임경준. 응급실 내원환자 24,836례의 통계적 고찰. 대한응급의학회지 1996;7(1):7-19.
8. 김도선. 응급실 이용현황과 환자의 간호만족도 조사연구. 석사학위논문. 연세대학교 대학원. 1998.
9. 반정식. 응급구조사제도 및 응급구조사 업무수행도에 관한 연구: 서울특별시를 중심으로. 석사학위논문. 중앙대 사회개발대학원. 1997.
10. 황희진. 응급구조사의 직무만족도와 조직몰입

도에 관한 연구: 광주전남 응급구조사를 중심으로. 석사학위논문. 조선대 환경보건대학원. 2004.

11. 윤종근. 응급구조사에 대한 이미지와 업무 인식: 일 지역 간호사를 중심으로. 석사학위논문. 조선대 대학원. 2004.

=Abstract =

Comparison of emergency medical service satisfaction among the trauma patients treated by paramedics or not

Mi-Sung Jung*

Purpose & Method : This purpose of this paper was to show the importance of paramedics. The trauma patients receiving a temporary treatment from emergency medical technician filled out a self-administered questionnaire. The questionnaire consisted of the satisfaction for EMS. The data collection was from October 23 to November 12, 2006. The patients were in the Kyeonggi province hospital having more than 500 beds. At the time of discharge, the questionnaire forms were distributed.

Results : Males showed higher satisfaction than females when they had a paramedics, and this indicated statistically significant difference($p < .05$). The groups showing higher satisfaction for EMT 1 practice included patients over 40 years old, educated under high school, and income over 2 million won. Before the trauma patients were treated, they were satisfied with short waiting time less than 10 minutes. They showed higher satisfaction within 2 hours duration.

Conclusion : Summing up the above result, it was found that the group treated by an emergency medical technician showed higher satisfaction than the group not treated by an emergency medical technician. Therefore, it is necessary to arrange paramedics in emergency medical centers to improve satisfaction with emergency medical services. And since it is a crucial factor that affects patient's satisfaction significantly, it is urgent to increase the roles of emergency medical technicians and lay the foundation for legal institutions.

Key Words : Paramedics, Emergency department, Satisfaction, Trauma

* Boondang Je-Saeng General Hospital, Dept. of Emergency Medicine, EMT

Correspondence to: Mi-Sung Jung (E-mail: rona75@hanmail.net)