

응급의료정보센터 직원의 직무인식 및 만족도에 대한 연구

Research on Job Recognition and Satisfaction of Medical Experts in Emergency Medical Information Center

장효강, 임정도, 이용철
부산가톨릭대학교 병원경영학과

Hyo-Kang Jang(jantonius@hanmail.net), Jung-Do Lim(limjd5794@yahoo.co.kr),
Yong-Chul Lee(yclee02@yahoo.co.kr)

요약

본 연구는 응급의료정보센터 직원의 직무인식 및 만족도를 조사하여 직원들의 직무만족을 향상시키고, 나아가 응급의료정보센터의 발전에 대한 긍정적인 제안을 위하여 조사되었다.

본 연구의 결과 직원들은 응급환자의 안내 및 상담업무를 가장 중요하고, 잘 수행하고 있다고 응답하였다. 또한 이송중인 응급환자에 대한 응급처치의 지도 및 이송병원의 안내 업무의 난이도가 높다고 조사되었다. 근무 시 업무에 대한 사명감과 직무 만족도는 보통 이상인 편이나, 전체적인 근무조건, 급여만족도는 만족하지 않게 나타났다. 환자 상담시 모두 스트레스를 느끼고 있었고, 특히 환자를 직접 볼 수 없는 상태에서 제한된 정보로 응급실 내원이나 지속관찰 등을 결정해야 하는 면과 근무인력부족에서 스트레스가 많았다. 또한 정보센터의 위상에 대해서는 정보센터의 정체성에 대해 문제가 크다고 생각하고 있었고, 그로 인해 행정기관과 응급의료기관, 119 구급대와의 응급처치지도, 이송정보 제공 및 병원안내와 같은 유기적인 업무 협조체계를 구축하는 것이 어렵다고 느끼고 있었다.

■ 중심어 : | 응급의료정보센터 | 직무만족 | 직무인식 |

Abstract

The research has been investigated to enhance job recognition and satisfaction in Emergency medical information center and to induce some positive suggestions to develop emergency medical information centers in Korea. As a result, the findings found that the tasks which the experts felt are most easily ones are the guidance, counseling, and advice of a patient, while the most difficult tasks are the advice on the first-aid treatment and the guidance of the hospitals. The research has found the findings that most employees feel that they perform their jobs quite well including the guidance and consultation of first-aid patients. They also feel that they are under stress in consulting patients, and in making decisions to visit emergency centers and to observe the patients in limited information without seeing patients in person. They are concerned about the identity of emergency information centers, feeling that it is difficult to construct smoothly the collaboration of such agencies as the administrative, emergency medical centers, 119 rescue teams to treat first aide treatments, to provide transportation information, and hospital guidance.

■ keyword : | Emergency Medical Information Center | Job Satisfaction | Job Recognition |

I. 서론

응급의료는 국민의 생존에 대한 기본적 보장이다. 우리나라에서는 국가가 주도하여 응급의료체계의 구축을 추진하고 있으나, 국민들의 삶의 질 향상에 따른 복잡한 생활양식과 질병구조의 변화로 인해 재해, 사고, 중독, 발작 등 양질의 응급의료서비스의 수요 및 욕구가 증가추세인데 비하여 정부의 체계적인 개념정립과 정책의 미흡으로 말미암아 응급의료서비스의 질적 수준은 아직도 부족한 상태이다.

우리나라의 응급의료전달체계는 크게 행정자치부 소속 119 소방구급대와 보건복지가족부 소속의 1339 응급의료정보센터로 구성되어있으며, 통신체계에 관하여는 1994년 “응급의료에 관한 법률”이 제정, 공포되어 응급환자의 이송, 진료, 인력, 시설, 장비에 대한 기준이 마련되어 있다[1]. 그러나 1339 응급의료정보센터를 비롯하여 소방청의 119 신고센터, 경찰청의 112 신고센터 그리고 응급구조단과 의료기관은 자체적인 시스템을 각각 운영함으로써 혼란과 비효율을 초래하고 있다. 이는 통신체계와 응급출동체계가 일원화되어 있는 선진국과는 달리 우리나라는 통신체계와 출동체계의 이원화로 연계가 미흡하고 제 기능과 역할을 못하고 있는 것이 현실이다[2]. 그러므로 응급의료전달체계의 개선을 위해서는 무엇보다도 응급의료정보센터 등 다양한 응급의료체계에 대한 홍보와 교육이 우선되어 필요시 적절하게 이용할 수 있는 체계가 마련되어야 한다.

1339의 효율적인 운영을 위해 24시간 상주하는 의사, 보건직, 통신직, 전산직요원 등의 인력뿐만 아니라 언제 어디서 발생할지 모르는 응급환자 및 재난발생에 대비해야 한다. 이를 위해 신속하고 정확하게 병상정보 등을 제공할 수 있는 응급의료전산망 정보가 신뢰성을 갖추으로써 응급의료정보센터의 정보를 유용하게 이용해 본 경험이 있는 이용자가 응급상황이 발생하면 다시 응급의료정보센터를 이용할 수 있도록 유도해야 한다. 또한 응급의료정보센터의 업무를 효과적이고 능률적으로 실행하기 위하여 능력 있는 인력을 확보하는 것뿐만 아니라 이들이 각자 맡겨진 부서에서 만족감을 갖고 효율적으로 업무를 충실히 수행할 수 있도록 사기를 양양

시키는 조직관리가 이루어져야 한다.

직무인식은 수행하는 직무가 얼마나 중요하고 가치가 있으며 보람 있는 일인가에 대한 직무의 의미와 직무수행의 결과에 대한 책임, 그리고 직무수행의 실제 결과에 대한 인식을 의미하며, 이러한 인식이 긍정적으로 존재할수록 개인 및 직무수행결과로서 높은 내적 직무수행의 동기부여나 질적으로 높은 직무성과 및 직무에 대한 높은 만족과 낮은 이직 및 결근을 가져온다고 하였다[3].

직무만족이란 한 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 태도로서 인지, 정서, 그리고 행위경향들의 복합체이다 [4]. 직무만족은 한 개인의 요구와 개인이 직무에서 경험한 보상과의 상호작용의 결과에서 기인한 것으로 직무에서 추구하는 개인의 욕구는 욕구의 강도 및 수준에 있어서 개인의 차가 많다. 직무만족은 자신의 능력개발과 직무수행의 동기에 매우 높은 상관성을 보이고, 직무의 질과 직무 의무, 그리고 사명감 등에 영향을 미쳐 효과적인 역할 수행과 전문성의 발전에 영향을 준다고 하였다[5].

지금까지 의료기관 종사자나 119 구급대원 등의 직업만족도에 관한 연구는 비교적 많이 수행되어 왔으나, 응급의료정보센터 직원의 경우 직무인식과 직무만족도에 미치는 요인들에 대한 연구는 조사된 바 없다. 특히 응급의료에 대한 국민들의 다양한 요구도가 급증하고 있는 오늘날의 상황에서 응급의료정보센터 직원들의 역할과 기능의 중요성을 생각할 때 이들이 직무에 대한 인식과 직업적 만족과 긍지, 사명감을 가지고 근무하고 있는지를 파악하여 봄으로써 응급의료의 효율성을 증진시키는 방안을 모색함에 있어 도움이 될 수 있을 것이다.

II. 자료수집 및 분석방법

1. 연구의 목적 및 내용

본 연구의 목적은 1339 응급의료 정보센터의 전반적 운영상황을 분석하고, 응급의료정보센터 직원의 직무인식과 직무만족도 및 향후 응급의료정보센터의 발전

방향에 대한 의견을 도출함으로써 응급의료정보센터의 운영개선 방안과 효율적 운영 전략 수립에 도움이 되는 기초자료를 제공하기 위함이다. 이를 위해 전국의 모든 응급의료정보센터 직원들을 대상으로 하여 본 연구를 수행하였다.

본 연구를 원활하게 수행하기 위해서 다음의 주제를 중심으로 연구를 진행하였다.

- 1) 응급의료정보센터 직원의 일반적인 특성을 조사하였다.
- 2) 응급의료정보센터에서 수행하는 직무에 대한 인식도를 조사하였다.
- 3) 인식응급의료정보센터 직원의 직무만족도 및 이직의사를 조사하였다.
- 4) 직무수행에 있어 스트레스 요인들이 무엇 인지를 조사하였다
- 5) 응급의료정보센터 운영시 발생하는 어려움이 무엇인지를 조사하였다.
- 6) 응급의료정보센터의 기능 강화와 효율적인 응급이송을 위한 향후 운영방안에 대하여 조사하였다.

2. 측정도구

본 연구에서는 앞서 제시한 목적에 근거하여 설문지의 내용을 다음과 같이 구성하였다.

먼저 전국의 응급의료정보센터에 근무하는 다양한 직종의 직원들을 대상으로 설문지로 조사하였다. 이는 각 대상자들에게 적합한 설문을 조사함으로써 대상자들만의 특성을 최대한 인정하려 함이다. 설문의 척도는 인구 통계적 특성과 정보신뢰도 등에 관한 질문 항목을 제외한 모든 항목은 리커트식 5점 척도법(five-point likert scale; 전혀 그렇지 않다, 그렇지 않다, 보통이다, 그런 편이다, 매우 그렇다)을 사용하여 분석시 평균을 산출하였다.

설문지는 장효강[5], 안승계[6], 왕순주[7]의 연구도구를 중심으로 하여 연구자가 재편집하였으며, [표 1]과 같이 8개의 범주로 나누어, 인구 통계적 특성을 포함하여 총 49문항으로 구성되어 있다.

표 1. 설문문항의 구성과 내용

설문항목	번 수	문항수
일반사항	연령, 성별, 학력, 직종, 직급, 응급의료근무 경력, 급여	7
근무형태	실제 근무시간, 교대 근무형태, 상담시스템 스트레스 이유, 이송상담의 형태,	4
직무인식도	안내 및 상담, 응급처치와 이송병원안내, 정보의 제공, 전산망의 관리업무, 자료수집체계의 운영, 대국민 홍보, 대형재난시 정보제공, 교육지원	8
직무 만족도	근무환경, 업무내용, 담당업무의 과중도, 업무시 스트레스, 근무시간 만족도, 급여, 후생복지, 근무조건, 업무 사명감, 전반적 직무만족	10
이직의사 및 직무권한	현 직장의 만족정도, 지속적 근무의사, 이직의사, 업무의 효율성, 결정권 한정도, 과업의 질 정도,	6
정보센터 운영시 어려움	소속의 정체성, 근무여건, 지도 감독, 업무효율성, 타 기관과의 협조체제, 응급의료기관과의 관계성	6
병원제공 정보신뢰도	의료기관 규모정보, 의료기관 보유장비, 의사, 사용가능한 병상정보	4
정보센터 활성화 방안	정보시스템 활성화방안, 역할성, 인력보강의 필요성, 인력 보강시 시급한 부서,조직의 운영체제	4
계		49

3. 연구방법

본 연구는 구조화된 설문지를 통해 응급의료정보센터의 역할 및 위상에 대한 인식도, 응급의료정보센터 직원 만족도 및 정보 신뢰도와 센터 활성화 방안을 조사 하였다. 설문 조사 기간은 2007년 9월 10일부터 9월 30일까지 20일간 진행되었다. 응답자는 전국의 12개 응급의료정보센터에 근무하는 직원 (2007년 7월 현원 156명) 중 중 128명이 응답하여 응답률은 82.1%이었다. 직종별로는 보건직 60명, 의사 30명, 통신직 20명, 전산직 18명이 응답하였다.

수집된 설문자료는 SPSS 12.0 통계 프로그램을 이용하여 처리하였으며, 빈도분석, 교차분석, ANOVA 분석을 하였다.

III. 결 과

1. 일반적 특성

조사 대상자의 일반 현황에 있어서는 [표 2]에서처럼

성별 분포에서는 남자68%(87명), 여자 32%(41명)의 비율을 보였다. 연령 분포에서는 30대(42.2%, 54명)가 가장 많은 분포를 보였으며, 20대, 40대의 순으로 나타났다. 학력은 전문대졸 41.4%(53명), 대졸 32%(41명), 대학원 이상21.1%(27명), 고졸이하의 순으로 나타났다. 직종은 보건직, 의사, 통신직, 전산직의 순으로 나타났다. 직급은 5급 44.5%(57명), 4급(14.1%(18명), 3급 8.6%(11명), 2급 9.4%(12명)이었다. 입사 전 응급의료 실무경력은 3년 이상 27.3%(35명), 1~3년 17.2%(22명), 1년 미만 18.0%(23명), 경력 없음이 37.5%(48명)로 1년 미만과 경력이 없음을 합칠 경우 55.5%로 조사되었다. 월 급여는 150만원 미만이 39.1%(50명), 150~200만원이 29%(37명)로 200만원 미만이 전체의 68.1%를 차지하고 있다.

표 2. 설문조사 응답자 일반 현황 (단위: %)

일반적 특성	구분	빈도(명)	비율(%)
성 별	남자	87	68.0
	여자	41	32.0
연 령	20대	48	37.5
	30대	54	42.2
	40대	26	20.3
학 력	고졸이하	7	5.5
	전문대졸	53	41.4
	대졸	41	32.0
	대학원이상	27	21.1
직 종	의사	30	23.4
	보건직	60	46.9
	전산직	18	14.1
	통신직	20	15.6
직 급	2급	12	9.4
	3급	11	8.6
	4급	18	14.1
	5급	57	44.5
입사전 응급의료 실무경력	경력 없음	48	37.5
	1년 미만	23	18.0
	1~3년	22	17.2
월 급여	3년 이상	35	27.3
	150만원미만	50	39.1
	150~200만원	37	29.0
	200~250만원	21	16.4
계	250~300만원	12	9.3
	300만원이상	8	6.2
	계	128	100.0

직급 결측값 : 30(의사)

직종별 주당 근무시간은 [표 3]에서 볼 수 있듯이 의사 42.4, 보건직 49.8, 전산직 49.4, 통신직 50.2시간이었고, 모든 직종에서 주 40시간을 초과하고 있었다.

표 3. 직종별 주당 근무시간

직종	평균	표준편차
의사	42.4	4.12
보건직	49.8	4.39
전산직	49.4	5.24
통신직	50.2	4.27
합계	48.1	5.37

근무방법에 대한 의견은 [표 4]에서처럼 직종 간 유의한 통계적 차이가 없었으며, 모든 직종에서 주 5일 근무조건에 의거해서 초과·야간근무에 대한 수당지급이 있어야 한다는 의견이 70.1%로 가장 많았다. 그 밖에 의사는 현행근무에 문제없다가 10.3%로 나타났으며, 8시간 단위의 교대근무제로 전환이 보건직은16.7%, 전산직은 11.1%, 통신직은 20.0%로 나타나 8시간 단위의 교대 근무제가 두 번째로 높게 조사되어 의사직 6.9%와는 차이를 보였다.

표 4. 근무방법에 대한 의견

구 분	의사 (%)	보건직 (%)	전산직 (%)	통신직 (%)	합계 (%)
8시간 단위의 교대근무제로 전환해야 함	2 (6.9)	10 (16.7)	2 (11.1)	4 (20.0)	18 (14.2)
1일 2교대 근무를 실시하나 중간에 휴식시간 필요함	-	1 (0.0)	-	-	1 (0.0)
주 5일 근무조건에 의거해서 초과·야간근무에 대한 수당 지급이 있어야 함.	18 (62.1)	45 (75.0)	13 (72.2)	13 (65.0)	89 (70.1)
현행대로 1일 2교대 근무시행이 문제없다.	3 (10.3)	1 (1.7)	1 (5.6)	1 (5.0)	6 (4.7)
기타	6 (20.7)	3 (5.0)	2 (11.1)	2 (10.0)	13 (10.2)
전체	30 (100.0)	60 (100.0)	18 (100.0)	20 (100.0)	128 (100.0)
카이제곱	11.493(p=0.487)				

2. 정보센터의 업무에 대한 직무 인식도

본 연구조사대상에게 정보센터의 업무에 대한 직무

인식도를 조사하기 위해 응급의료정보센터의 업무(응급의료에 관한법률 제27조, 개정 2002.3.25)를 중심으로 첫째, 응급의료정보센터의 역할 중 가장 중요하다고 생각되는 업무, 둘째, 소속 응급의료정보센터에서 가장 잘 수행하고 있다고 생각하는 업무, 셋째, 소속 응급의료정보센터에서 가장 잘 수행하고 있다고 생각하는 업무를 조사하였다.

첫째, 응급의료정보센터 직원들이 생각하는 주요업무가 무엇인지 파악하였으며, 그 결과는 [표 5]와 같다. 응급환자를 이송중인 자에 대한 응급환자의 안내, 상담 및 지도업무가 60명(46.9%)으로 가장 많았고, 응급처치의 지도 및 이송병원의 안내업무가 28명(21.9%), 응급의료에 관한 각종 정보의 제공 및 관리업무 17명(13.3%)순이었다.

표 5. 업무 중 가장 중요하다고 생각하는 업무

구 분	빈도(명)	비율(%)
응급환자의 안내, 상담 및 지도업무	60	46.9
응급환자를 이송중인 자에 대한 응급처치의 지도 및 이송병원의 안내업무	28	21.9
응급의료에 관한 각종 정보의 제공 및 관리업무	17	13.3
응급의료통신망 및 응급의료전산망의 관리·운영 및 그에 따른 업무	1	0.8
응급의료기관등에 대한 평가를 위한 자료수집체계의 수립·운영	2	1.6
응급의료 생활화를 위한 대국민 홍보 및 실생활에 필요한 응급처치교육 보급	5	3.9
대형재난에 따른 대량 환자 발생 시 신속한 응급의료정보제공	15	11.7
무응답	-	-
전 체	128	100.0

둘째, 소속 응급의료정보센터에서 가장 잘 수행하고 있다고 생각하는 업무는 [표 6]에서 처럼 응급환자의 안내, 상담 및 지도업무가 63명(49.2%), 응급의료 생활화를 위한 대국민 홍보 및 실생활에 필요한 응급처치교육 보급 21명(16.4%), 응급환자를 이송중인 자에 대한 응급처치의 지도 및 이송병원의 안내업무 19명(14.8%)의 순이었다.

표 6. 소속정보센터에서 가장 잘 수행한다고 생각 하는 업무

구 분	빈도(명)	비율(%)
응급환자의 안내, 상담 및 지도업무	63	49.2
응급환자를 이송중인 자에 대한 응급처치의 지도 및 이송병원의 안내업무	19	14.8
응급의료에 관한 각종 정보의 제공 및 관리업무	6	4.7
응급의료통신망 및 응급의료전산망의 관리·운영 및 그에 따른 업무	6	4.7
응급의료기관등에 대한 평가를 위한 자료수집체계의 수립·운영	2	1.6
응급의료 생활화를 위한 대국민 홍보 및 실생활에 필요한 응급처치교육보급	21	16.4
소방이나 이송업체 등 응급의료 관련자에 대한 현황파악 및 교육지원	0	0.0
대형재난에 따른 대량환자 발생 시 신속한 응급의료 정보 제공	6	4.7
기타 보건복지부장관이 정하는 응급의료 관련 업무	2	1.6
무응답	3	2.3
전 체	128	100.0

셋째, 응급의료정보센터의 업무 중 가장 난이도가 높다고 생각하는 업무는 [표 7]에서 나타난바와 같이 1순위 위가 대형재난에 따른 대량 환자 발생시, 신속한 응급의료정보 제공이 36명(28.1%), 응급환자를 이송중인 자에 대한 응급처치의 지도 및 이송병원의 안내업무 25명(19.5%), 소방이나 이송업체 등 응급의료 관련자에 대한 현황파악 및 교육지원이 24명(18.8%) 순이었다.

표 7. 정보센터의 업무 중 가장 난이도가 높다고 생각하는 업무

구 분	빈도(명)	비율(%)
응급환자의 안내, 상담 및 지도업무	11	8.6
응급환자를 이송중인 자에 대한 응급처치의 지도 및 이송병원의 안내업무	25	19.5
응급의료에 관한 각종 정보의 제공 및 관리업무	6	4.7
응급의료통신망 및 응급의료전산망의 관리·운영 및 그에 따른 업무	3	2.3
응급의료기관등에 대한 평가를 위한 자료수집체계의 수립·운영	8	6.3
응급의료 생활화를 위한 대국민 홍보 및 실생활에 필요한 응급처치교육 보급	3	2.3
소방이나 이송업체 등 응급의료 관련자에 대한 현황파악 및 교육지원	24	18.8
대형재난에 따른 대량 환자 발생 시 신속한 응급의료정보 제공	36	28.1
기타 보건복지부장관이 정하는 응급의료 관련 업무	7	5.5
무응답	5	3.9
전 체	128	100.0

3. 응급의료센터 직원들의 직무 만족 요인

직무 만족에 관한 요인은 [표 8]에서 나타난바와 같다. 직종별 만족도와 관련해서는 담당업무가 과중하다, 환자상담 업무관련 스트레스가 과중하다, 급여에 만족한다, 나의 직무에 만족하고 있다, 현재의 직장에서 근무하는 것에 만족한다. 등의 내용에 있어서 직종 간 유의한 통계적 차이가 있는 것으로 조사되었다. 근무시 담당업무가 과중하다는 점에서는 통신직(3.35)-전산직(3.28)-보건의직(3.20)-의사직(2.90) 순으로 조사되었고, 환자상담 업무관련 스트레스가 과중하다는 점에서는 통신직(3.35)-보건의직(3.27)-전산직(3.17)-의사직(2.57) 순으로 조사되었다, 급여에 만족한다는 점에서는 전산직(2.78)-통신직(2.35)-보건의직(2.10)-의사직(1.87) 순으로 조사되었으며, 나의 직무에 만족한다는 점에서는 통신직(3.55)-전산직(3.33)-보건의직(3.30)-의사직(2.83) 순으로 조사되었으며, 현재의 직장에서 근무하는 것에 만족한다는 점에서는 전산직(3.61)-통신직(3.55)-보건의직(3.35)-의사직(2.50) 순으로 조사되었다.

표 8. 직종별 직무수행 만족도(평균±표준편차)

구분	의사	보건의직	전산직	통신직	F(P)
근무환경에 대해 만족한다	3.07 ± 0.79	2.93 ± 0.82	2.94 ± 0.80	2.65 ± 0.99	1.01
근무시 업무내용에 만족한다	2.90 ± 0.92	3.18 ± 0.81	3.22 ± 0.73	3.45 ± 0.76	1.88
근무시 담당업무가 과중하다.	2.50 ± 0.82	3.20 ± 0.78	3.28 ± 0.83	3.35 ± 0.93	6.51**
환자상담 업무관련 스트레스가 과중하다.	2.57 ± 0.97	3.27 ± 0.95	3.17 ± 0.79	3.35 ± 0.88	4.49**
근무 시간에 만족한다.	2.60 ± 0.93	2.80 ± 0.88	2.78 ± 0.65	2.45 ± 0.76	1.05
급여에 만족한다.	1.87 ± 0.78	2.10 ± 0.84	2.78 ± 0.81	2.35 ± 0.99	4.83**
후생복지 조건에 만족한다.	1.83 ± 0.83	2.05 ± 0.89	2.06 ± 0.80	1.80 ± 0.70	0.78
근무조건에 만족한다.	2.53 ± 0.90	2.75 ± 0.88	2.67 ± 0.59	2.35 ± 0.59	1.39
나의 직무에 만족하고 있다.	2.83 ± 0.79	3.30 ± 0.70	3.33 ± 0.77	3.55 ± 0.69	4.56**
현재의 직장에서 근무하는 것에 만족한다.	2.90 ± 0.80	3.35 ± 0.82	3.61 ± 0.50	3.55 ± 0.89	4.22**

** p<0.01

직종별 이직의도 및 직무권한에 관련해서는 [표 9]에

서처럼 계속 1339센터에서 근무하고 싶다, 조건이 더 좋은 곳으로 이직할 의사가 있다, 내 업무에 사명감이 있다, 수행하는 과업의 질을 중요시 한다 등의 내용에 있어서 직종 간 유의한 통계적 차이가 있는 것으로 조사되었다. 계속 1339센터에서 근무하고 싶다는 점에서는 통신직(4.50)-전산직(3.50)-보건의직(3.45)-의사직(2.67) 순으로 조사되었고, 조건이 더 좋은 곳으로 이직할 의사가 있다는 점에서는 의사직(3.77)-보건의직(3.25)-전산직(2.89)-통신직(2.30) 순으로 조사되었다, 내 업무에 사명감이 있다는 점에서는 통신직(4.45)-전산직(4.17)-보건의직(3.83)-의사직(2.90) 순으로 조사되었으며, 수행하는 과업의 질을 중요시한다는 점에서는 전산직(3.83)-통신직(3.55)-보건의직(3.35)-의사직(3.10)의 순으로 나타났다.

표 9. 직종별 이직의도 및 직무권한 (평균±표준편차)

구분	의사	보건의직	전산직	통신직	F(P)
계속 1339센터에서 근무하고 싶다.	2.67 ± 0.88	3.45 ± 0.93	3.50 ± 0.79	4.50 ± 0.61	18.39**
조건이 더 좋은 곳으로 이직할 의사가 있다.	3.77 ± 0.97	3.25 ± 0.94	2.89 ± 1.02	2.30 ± 1.03	9.73**
내 업무에 사명감이 있다.	2.90 ± 1.11	3.83 ± 0.72	4.17 ± 0.71	4.45 ± 0.69	18.25**
전체 팀 업무에 효율성이 있다.	2.83 ± 1.02	3.05 ± 0.80	3.17 ± 0.71	3.10 ± 0.72	0.78
나는 직무와 관련된 결정권한이 있다.	2.83 ± 1.05	2.73 ± 0.91	3.11 ± 0.96	3.05 ± 1.23	0.95
수행하는 과업의 질을 중요시 한다.	3.10 ± 1.16	3.35 ± 0.84	3.83 ± 0.71	3.95 ± 0.76	4.94**

** p<0.01

4. 직무수행시 느끼는 스트레스

환자 상담시 느끼는 스트레스를 다중응답으로 조사한 결과는 [표 10]에서 나타난 바와 같다. 의사직은 환자를 직접 볼 수 없는 상태에서 제한된 정보로 응급실 내원이나 지속관찰 등을 결정해야 하므로 스트레스를 느낀다가 73.3%로 가장 높았고, 환자가 의료기관을 방문하지 않으려함이 33.3%, 환자 및 가족으로부터 정보 수집의 어려움이 36.7%로 나타났다. 보건의직에 있어서는 실무경험과 의학적 지식의 부족이 45.0%, 응급의

학적인 표준지침의 부족이 46.7%, 근무인력 부족이 60.0%, 환자를 직접 볼 수 없는 상태에서 제한된 정보로 응급실내원이나 지속관찰 등을 결정해야 하므로 스트레스를 느낀다가 76.7%로 가장 높았다. 전산직은 전 환자의 이해부족이 38.9%, 응급의학적인 표준지침의 부족이 46.7%, 환자를 직접 볼 수 없는 상태에서 제한된 정보로 응급실내원이나 지속관찰 등을 결정해야 하므로 스트레스를 느끼는 비율이 44.4%, 근무인력 부족이 72.2%로 가장 높았다. 통신직은 실무경험이나 의학 지식의 부족이 77.8%로 가장 높게 조사되었으며, 전 환자의 흥분한 상태로 인한 어려움이 35.9%, 근무인력 부족이 65.0%로 나타났다. 모든 직종에서 환자를 직접 볼 수 없는 상태에서 제한된 정보로 응급실내원이나 지속관찰 등을 결정해야 하므로 스트레스를 느끼는 정도가 대체로 높게 나타났다.

표 10. 직종별 환자상담시 느끼는 스트레스 유형

구 분	의사 (%)	보건의직 (%)	전산직 (%)	통신직 (%)	합계 (%)
스트레스가 없다.	-	1 (1.7)	-	-	1 (0.8)
실무 경험이나 의학 지식의 부족	1 (3.3)	27 (45.0)	10 (19.2)	14 (77.8)	52 (40.6)
응급환자 상담시 응급의학적인 표준 지침의 부족	9 (30.0)	28 (46.7)	7 (38.9)	6 (30.0)	50 (39.1)
환자를 직접 볼 수 없는 상태에서 제한된 정보로 응급실내원이나 지속관찰 등을 결정해야 함	22 (73.3)	46 (76.7)	8 (44.4)	10 (50.0)	86 (67.2)
환자가 의료기관을 방문하지 않으려해서	10 (33.3)	18 (30.0)	3 (16.7)	2 (10.0)	33 (25.8)
전환자가 흥분한 상태이어서	6 (20.0)	29 (48.3)	4 (22.2)	7 (35.0)	46 (35.9)
환자및 가족으로부터 정보수집의 어려움	11 (36.7)	21 (35.0)	6 (33.3)	5 (25.0)	43 (33.6)
상담시간 부족	-	3 (10.0)	1 (1.7)	4 (22.2)	8 (40.0)
전환자의 이해 부족	11 (36.7)	20 (33.3)	7 (38.9)	6 (30.0)	44 (34.4)
근무인력부족	5 (16.7)	36 (60.0)	13 (72.2)	13 (65.0)	67 (52.3)
전 체	30 (100.0)	60 (100.0)	18 (100.0)	20 (100.0)	128 (100.0)

전원업무의 어려움에 대해 다중응답으로 조사한 결과 [표 11]에서 나타난바와 같다. 의사는 이송시킬 병원에서의 기피 63.3%, 환자를 직접 보지 않은 상태에서 정보를 전달해야 하는 점이 60.0%, 병원에 대한 정보의 부족이 30.0% 순으로 나타났으며, 보건의직은 이송시킬 병원에서의 기피가 61.7%, 환자나 보호자가 이송 희망 병원으로 만 가려고 요구해서가 48.3%, 환자를 직접 보지 않은 상태에서 정보를 전달해야 하는 점이 43.3%의 순으로 나타났다. 전산직은 이송시킬 병원에서의 기피가 72.2%, 환자나 보호자가 이송 희망 병원으로 만 가려고 요구해서가 66.7%, 의료진과의 의사소통의 어려움이 50.0%의 순으로 나타났으며, 통신직은 이송시킬 병원에서의 기피 55.0%, 환자나 보호자가 이송 희망 병원으로 만 가려고 요구해서 50.0%, 의료진과의 의사소통의 어려움이 50.0%, 환자나 보호자의 이송시킬 병원에서의 기피가 50.0%의 순으로 나타났다.

표 11. 직종별 전원업무의 어려움

구 분	의사 (%)	보건의직 (%)	전산직 (%)	통신직 (%)	합계 (%)
병원에 대한 정보의 부족	9 (30.0)	18 (30.0)	9 (50.0)	7 (35.0)	43 (33.6)
환자를 직접 보지 않은 상태에서 정보를 전달해야 하는 점	18 (60.0)	26 (43.3)	7 (38.9)	10 (50.0)	61 (47.7)
의료진과 의사소통의 어려움	3 (10.0)	23 (38.3)	9 (50.0)	10 (50.0)	45 (35.2)
이송시킬 병원에 비어있는 병실이 없어서	7 (23.3)	24 (40.0)	4 (22.2)	9 (45.0)	44 (34.4)
환자나 보호자가 이송 희망 병원으로 만 가려고 요구해서	7 (23.3)	29 (48.3)	12 (66.7)	10 (50.0)	58 (45.3)
이송시킬 병원에서의 기피	19 (63.3)	37 (61.7)	13 (72.2)	11 (55.0)	80 (62.5)
전체	30 (100.0)	60 (100.0)	18 (100.0)	20 (100.0)	128 (100.0)

* 전원업무는 "현재 치료중인 환자를 고도의 의료를 행할 수 있는 적절한 의료 기관으로 전송해야 할 경우"를 의미하며, 응급의료정보센터의 경우 전원가능한 병원의 정보를 파악하여 응급환자 또는 의사에게 정보를 제공하거나, 전원 희망 병원에 환자의뢰를 수행하는 업무를 하고 있다.

5. 응급의료정보센터의 운영시 어려움에 관한 인식

응급의료정보센터의 운영시 어려움에 대한 인식은 [표 12]와 같고, 직종별로 유의한 차이는 없었다. 의사

는 응급의료정보센터의 정체성에 관한 문제제기가 4.50으로 가장 높았고, 열악한 근무여건으로 인한 고용 불안과 사기 저하가 4.17, 행정기관과 430여개 응급의료기관으로부터의 협조체제의 미비로 인한 업무효율성이 낮다가 3.80의 순으로 나타났다. 보건직은 응급의료정보센터의 정체성에 관한 문제제기가 4.57, 열악한 근무여건으로 인한 고용 불안과 사기 저하가 4.03, 성공적인 임무수행에 대한 관심부족과 지도감독의 소홀이 3.65의 순으로 나타났다. 전산직은 응급의료정보센터의 정체성에 관한 문제제기가 4.89, 열악한 근무여건으로 인한 고용 불안과 사기 저하가 4.17, 행정기관과 430여개 응급의료기관으로부터의 협조체제의 미비로 인한 업무효율성이 낮다가 3.78,의 순으로 나타났다. 통신직은 응급의료정보센터의 정체성에 관한 문제제기가 4.45, 열악한 근무여건으로 인한 고용 불안과 사기 저하가 4.35, 성공적인 임무수행에 대한 관심부족과 지도감독의 소홀이 3.60의 순으로 나타났다. 또한 병원 전 단계에서 119와 응급처치지도, 이송정보 제공 및 병원안내 등 유기적인 협조체계가 부족은 의사에서 3.50, 보건직 3.65, 전산직3.54, 통신직 3.35로 나타났으며 직종간에 유의성은 평균차이는 없었다.

표 12. 직종별 정보센터의 운영시 느끼는 어려움 (평균±표준편차)

구 분	의사	보건직	전산직	통신직	F(P)
운영주체의 정체성 문제	4.50 ± 0.63	4.57 ± 0.72	4.89 ± 0.471	4.45 ± 1.10	1.35
열악한 근무여건으로 인한 고용 불안과 사기 저하	4.17 ± 0.75	4.03 ± 0.82	4.17 ± 0.618	4.35 ± 0.59	0.95
임무수행에 대한 관심부족과 지도·감독이 소홀하다	3.27 ± 0.94	3.65 ± 0.90	3.67 ± 0.907	3.60 ± 0.10	1.28
행정기관과 응급의료기관으로부터의 협조체제 미비	3.80 ± 0.85	3.60 ± 1.01	3.78 ± 1.060	3.35 ± 0.81	1.06
병원전 단계에서 119와 유기적인 협조체계가 부족	3.50 ± 1.01	3.65 ± 0.91	3.94 ± 1.056	3.35 ± 0.93	1.38
응급의료기관으로부터 정확하고 신뢰성 있는 이송정보 획득에 어려움	3.40 ± 0.86	3.37 ± 0.96	3.56 ± 1.097	3.50 ± 1.05	0.23

병원에서 제공하는 정보의 신뢰도는 [표 13]에서 나타난바와 같이 병원 정보(소제지, 진료과목, 전문의, 환자발생지)가 3.54로 가장 높았고, 병원응급의료장비정보 3.39, 병상정보(응급실, 중환자실, 수술실, 입원실 가용 병상 수) 3.34, 병원응급의료진 정보(당직의사 및 응급의료전문의) 3.23 순으로 나타나 전반적으로 보통으로 조사되었다.

표 13. 병원에서 제공하는 정보의 신뢰도

구 분	평균	S.D
병원 정보(소제지, 진료과목, 전문의, 환자발생지)의 신뢰도가 있다.	3.54	0.720
병원응급의료장비정보(주요 수술 장비보유 및 가용현황, 주요 검사장비)의 신뢰도가 있다.	3.39	0.862
병원응급의료진 정보(당직의사 및 응급의료요원(전문의)의 신뢰도가 있다.	3.23	0.789
병상정보(응급실, 중환자실, 수술실, 입원실 가용병상수)의 신뢰도가 있다.	3.34	0.907

병원정보 시스템 활성화 방안에서는 [표 14]에서 볼 수 있듯이 직종별로 의견이 달랐다(P<0.05). 의사는 응급의료기관의 병원정보 시스템관리와 입력요원에 대한 행정지원비가 있어야 한다는 비율이 41.4%로 높았고, 응급의료정보센터의 법률적 권한 강화가 34.5%였으며, 응급의료기관 평가시 신뢰도의 평가점수 상향조정이 13.8%의 순으로 나타났다. 보건직은 응급의료정보센터의 법률적 권한 강화가 66.1%, 응급의료기관 평가시 신뢰도의 평가점수 상향조정이 20.3%로 나타났다. 전산직은 응급의료기관의 병원정보 시스템관리와 입력요원에 대한 행정지원비가 있어야 한다는 비율이 41.4%로 높았고, 응급의료정보센터의 법률적 권한 강화가 38.9%로 나타났다. 통신직은 응급의료정보센터의 법률적 권한 강화가 70.0%로 나타나 타 직종에 비해 가장 높은 비율로 조사되었다.

표 14. 직종별 병원정보 시스템 활성화 방안

구 분	의사 (%)	보건직 (%)	전산직 (%)	통신직 (%)	전체 (%)
응급의료기관 평가 시 병원정보 신뢰도의 평가 점수를 상향 조정	4 (13.8)	12 (20.3)	5 (27.8)	3 (15.0)	24 (19.0)
응급의료기관의 병원정보 시스템관리와 입력요원에 대한 행정지원비가 있어야 한다.	12 (41.4)	5 (8.5)	5 (27.8)	2 (10.0)	24 (19.0)
응급의료정보센터의 법률적 권한을 강화한다.	10 (34.5)	39 (66.1)	7 (38.9)	14 (70.0)	70 (55.6)
기타	3 (10.3)	3 (5.1)	1 (5.6)	1 (5.0)	8 (6.3)
전체	29 (100.0)	59 (100.0)	18 (100.0)	20 (100.0)	126 (100.0)
χ^2	20.103(p=0.017)				

응급의료정보센터의 증원이 필요한 직종에 대한 다중응답으로 조사한 결과 [표 15]처럼 응급구조사가 88.3%로 가장 많았고, 전문의 51.6%, 기타행정직 39.8%, 전산직 37.5% 순이었다.

표 15. 응급의료정보센터의 증원이 필요한 직종

구 분	빈도	구성비(%)
전문의	66	51.6
응급구조사	113	88.3
간호직	32	25.0
전산직	48	37.5
통신직	12	9.4
기타 행정직	51	39.8
합계	128	100.0

6. 조직개편 방안 의견

향후 조직개편 방안에 관한 다중응답의 결과는 [표 16]에서 나타난바와 같이 의사는 조직개편에 대해 독립법인으로 운영되어야 한다가 36.7%, 국가 중앙 조직으로 통합되어야 한다가 33.3%로 조사되었고, 보건직은 국가 중앙조직으로 통합이 50.0%, 독립법인으로 운영이 21.7%, 권역별 지방조직으로 통합이 20.0%의 순으로 나타났다. 전산직은 12개 응급의료정보센터통합과 독립법인으로 운영과 국가 중앙조직으로의 통합이 44.4%로 같게 나타났으며, 통신직도 전산직과 동일하

게 두 방안을 지지하는 것으로 나타났다(44.4%). 반면 현행대로 운영하는 것이 바람직하다는 의사 3.3%, 보건직 6.7%, 전산직과 통신직에서는 지지가 전혀 없어, 전반적으로 각 직종에서 현재의 운영제도에 대해서는 부정적으로 나타났다.

표 16. 직종별 향후 조직개편 방안 의견

구 분	의사 (%)	보건직 (%)	전산직 (%)	통신직 (%)	합계 (%)
12개 응급의료정보센터통합과 독립법인으로 운영	11 (36.7)	13 (21.7)	8 (44.4)	8 (40.0)	40 (31.3)
국가 중앙 조직으로 통합	10 (33.3)	30 (50.0)	8 (44.4)	8 (40.0)	56 (43.8)
권역별 지방 조직으로 통합	3(10.0)	12 (20.0)	1(5.6)	2(10.0)	18 (14.1)
권역 응급의료센터 소속	4(13.3)	1(1.7)	-	2(10.0)	7(5.5)
현행대로 운영되는 것이 바람직하다.	1(3.3)	-	1(5.6)	-	2(1.6)
기타	1(3.3)	4(6.7)	-	-	5(3.9)
전체	30 (100.0)	60 (100.0)	18 (100.0)	20 (100.0)	128 (100.0)

IV. 고찰

현재 전국에 18개소의 권역별 응급의료센터가 있으며 이에 소속된 12개의 응급의료정보센터가 가동되고 있다.

응급의료에 관한 법률 제 27조에 규정된 정보센터의 역할은 ①응급환자의 안내, 상담 및 지도 ②응급환자를 이송중인 자에 대한 응급처치의 지도 및 이송병원의 안내 ③응급의료에 관한 각종 정보의 관리 및 제공 ④응급의료전산망의 관리, 운영 및 그에 따른 업무 ⑤기타 보건복지부령이 정하는 응급의료 관련 업무 등으로 규정되어 있다.

본 연구는 현재 설립된 전국의 12개 응급의료정보센터에서 근무하는 의사직, 보건직, 전산직, 통신직 전체를 대상으로 조사하여, 연구의 가치를 극대화 하고자 하였다.

본 연구의 결과를 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 응급의료정보센터의 업무에 대한 직원들의 직무인식도를 조사하였다. 먼저 주요 업무가 무엇인지에 대한 결과는 이송중인 자에 대한 안내, 상담 및 지도업무(46.9%), 응급처치의 지도 및 이송병원의 안내업무(21.9%), 응급의료에 관한 각종 정보의 제공 및 관리업무 (13.3%)순으로 나타났다. 중앙응급의료센터의 응급의료통계연구[8]에서도 전체 749,697건 중 병원안내가 516,764건(69%), 질병상담 및 처치지도가 93,174건(12%), 구급차출동 연결이 3,255건의 순으로 보고되어 본 연구의 결과와 유사하였다. 이는 병원 전 단계의 적절한 병원안내와 함께 응급처치의 원활한 지도와 정보제공을 통하여 의료기관에 도착해서 다시 타 병원으로의 이송이 발생하지 않도록 적절히 통제될 수 있어야 한다고 한다는 왕순주[7]의 연구와도 유사하다. 또한 소속 응급의료정보센터에서 가장 잘 수행하고 있다고 생각하는 업무로 응급환자의 안내, 상담 및 지도업무(49.2%), 응급의료 생활화를 위한 대국민 홍보 및 실생활에 필요한 응급처치교육 보급(16.4%), 응급환자를 이송중인 자에 대한 응급처치의 지도 및 이송병원의 안내업무(14.8%)의 순으로 나타났다. 응급의료정보센터의 현황에 따르면 총 상담 실적이 2005년 507,686건, 2006년 584,683건, 2007년 749,697건으로 매년 증가하고 있으며, 2007년 749,697건 중에서 일반인이 670,699건(89%)-의료기관 51,948건(7%)-119구급대 17,191건(2%)-129이송센터 1,334건의 순으로 조사되어 응급의료정보센터의 이용자들 중 일반인의 비중이 높게 나타났다[8]. 그러므로 응급상황에서 일반인에게 적절한 정보를 제공할 수 있기 위해서는 백홍석[9]과 이영현[10]의 연구에서 볼 수 있듯이 전화상담원이 의학적인 지식과 기술을 겸비하여야 하며, 기본 전화 통신술, 의학적 질문법, 구급차 도착 전 응급처치 지시, 그리고 통화 시 질문의 우선순위 등을 익혀야 한다는 내용과도 유사하다. 송현곤[2]의 조사에서도 현상신고 및 구급차 출동은 119에 신고하고, 의료기관 안내 및 상담을 1339에 의뢰하게 하여 역할을 분리하면서 응급의료정보센터의 입지가 좁혀진 동시에 고유의 업무인 의료기관 안내 및 상담에 대하여 만족할만한 발전을 기해야 할 필요를 지적한 연구와도 유사하다. 또한 119가 무료전화임에 비

해 1339는 유료로 운용되고 있어 불편요인이 발생하고 있어 이에 대한 적극적인 대안을 마련해야 할 것이다 [11]. 그리고 응급의료정보센터의 업무 중 가장 난이도가 높다고 생각하는 업무는 대형재난에 따른 대량 환자 발생시, 신속한 응급의료정보 제공(28.1%), 응급환자를 이송중인 자에 대한 응급처치의 지도 및 이송병원의 안내업무(19.5%), 소방이나 이송업체 등 응급의료 관련자에 대한 현황 파악 및 교육지원(18.8%)으로 나타났다.

둘째, 직무 만족에 관한 요인을 조사한 결과, 직종별 직무수행 만족도에서는 근무 시 담당업무가 과중하다는 점에서는 통신직(3.35)과 전산직(3.28)이 타 직종보다 높았으며, 환자상담 업무관련 스트레스가 과중하다는 점에서도 통신직(3.35)과 보건직이 타 직종보다 높았다. 급여 만족도에서는 의사직(1.87)이 타 직종보다 낮은 만족도를 보였으며, 현재의 직장에서 근무하는 것에 만족한다는 점에서는 전산직(3.61), 통신직(3.55), 보건직(3.35), 의사직(2.50)의 순으로 조사되었다. 직종별 이직의도에 있어서는 지속적 근무 의사가 통신직(4.50)과 전산직(3.50)에서 비교적 높게 나타났으며, 조건이 더 좋은 곳으로 이직할 의사가 있다는 점에서는 의사직(3.77)과 보건직(3.25)이 타 직종보다 높게 나타났다. 송현곤[2]은 각 응급의료정보센터의 비효율적인 운영의 원인으로 인력부족과 예산 부족을 지적하였다. 그러므로 응급의료체계가 갖는 중요성을 볼 때 그 직무에 상응하는 보상이나 근무환경 개선 등이 반영될 때 직무 만족과 몰입을 이끌어 낼 수 있을 것이다.

셋째, 환자 상담시 느끼는 스트레스를 다중응답으로 조사한 결과 환자를 직접 볼 수 없는 상태에서 제한된 정보로 응급실 내원이나 지속적인 관찰 등을 결정해야 하므로 스트레스를 느낀다가 의사직에서 73.3%, 보건직 76.7%로 높게 나타났으며, 전산직은 응급의학적인 표준지침의 부족이 46.7%, 근무인력 부족이 72.2%로 나타났으며, 통신직은 실무경험이나 의학적지식의 부족이 77.8%로 가장 높게 조사되었다. 이관[12]은 응급환자가 병원 도착 전 단계에서 적절한 의뢰서비스를 제공받을 수 있기 위해서는 전문적인 교육을 받은 일정한 의료지식을 가진 전화상담원의 역할이 중요하다고 하였으며 전화상담원을 위한 적절한 교육 프로그램이 부

제함을 지적하였다. 송현곤[2]도 의사 외의 전화상담원, 전산요원, 행정요원 등에 대한 인력확충 및 지속적인 교육과 질 관리의 필요성을 제기하였다. 실무 경험이나 의학적 지식의 부족이나 지침의 부족과 응급환자 상담시 응급의학적인 표준 지침의 부족으로 인해 애로를 겪고 있음을 알 수 있었다. 이를 위한 지속적 교육 프로그램의 개발 및 응급상황 때 사용할 수 있는 표준 지침의 개발이 필요하다.

넷째, 전원업무의 어려움에 대해 다중응답으로 조사한 결과 이송시킬 병원에서의 기피가 의사는 63.3%, 보건직은 61.7%, 전산직은 72.2%, 통신직은 55.0%로 모든 직종에서 가장 큰 어려움으로 나타났다. 또한 환자나 보호자가 이송 희망 병원으로만 가려고 요구해서가 전산직에서 66.7%, 통신직 50.0%로 나타났다. 유인술[13]의 환자나 보호자가 후송할 병원을 선정하는 경우가 대부분으로, 환자를 후송할 병원의 결정권이 중증도에 따른 적절한 선택이 이루어지지 않고 있다고 지적한 것과 유사한 결과를 보이고 있다. 정진우[14]의 조사에서도 이송병원의 선정 적절성에 대한 조사에서 의료진이 이송병원을 선정한 경우에 적절이송의 비율이 82%로 가장 높았으며 환자 본인이 선정했을 때 45.9%로 가장 낮게 조사되었다.

다섯째, 응급의료정보센터의 운영시 어려움에 대한 조사에서는 응급의료정보센터의 정체성에 관한 문제 제기가 의사는 4.50, 보건직은 4.57, 전산직 4.89, 통신직 4.45로 전 직종에서 높게 나타났다. 또한 열악한 근무 여건으로 인한 고용 불안과 사기 저하가 의사 4.17, 보건직 4.03, 전산직 4.17, 통신직 4.35로 나타났다. 병원 전 단계에서 119 구급대와 응급처치 지도와 이송 정보 제공 및 병원 안내 등 유기적인 협조체계의 부족은 의사에서 3.50, 보건직 3.65, 전산직 3.54, 통신직 3.35로 나타났다. 이는 왕순주[7]의 통신망 활용 시 애로사항으로 의료기관과 소방 119의 협조미비를 지적한 것과 유사하며, 안승계[6]의 응급의료체계를 담당하고 있는 각각의 기관간의 업무적 신뢰와 유기적인 업무체계 구축으로 응급의료정보센터를 이용시 정보 이용의 편리성 및 신속성에 대한 인식을 제고 시키고, 나아가 상급기관의 체계적인 시스템 통합적 조정이 필요함을 지적한

것과도 일치한다.

여섯째, 병원에서 제공하는 정보의 신뢰도는 병원 정보(소제지, 진료과목, 전문의, 환자발생지)가 3.54로 가장 높았고, 병원응급의료장비정보 3.39, 병상정보 3.34, 병원응급의료진 정보 3.23으로 보통의 수준으로 나타났다. 병원정보 시스템 활성화 방안에서는 의사는 응급의료기관의 병원정보 시스템관리와 입력요원에 대한 행정지원비가 있어야 한다는 비율이 41.4%로 높았고, 응급의료정보센터의 법률적 권한 강화가 보건직 66.1%, 전산직은 38.9%, 통신직은 70.0%로 나타났다. .왕순주[7]는 응급의료정보센터로 전송되는 병원정보가 단순히 의료기관과의 매일의 형식적이거나, 단순히 불필요한 행정업무로 인식할 수 있어 정보의 질을 떨어뜨릴 수 있다고 하였다. 그러므로 의료기관에서 제공하는 정보의 정확성과 성실성을 위한 제도의 개선과 이를 촉진할 수 있는 포상과 징계의 방법도 고려해 볼 수 있을 것이다.

일곱째, 향후 조직개편 방안에 관한 다중응답의 결과에서 독립법인으로 운영되어야 한다가 의사는 36.7%, 보건직 21.7%, 전산직과 통신직은 44.4%, 나타났으며, 국가 중앙 조직으로 통합은 의사직 33.3% 보건직 50.0%, 전산직과 통신직은 44.4%, 나타났다. 반면 현행대로 운영하는 것이 바람직하다는 의사 3.3%, 보건직 6.7%, 전산직과 통신직에서는 지지가 전혀 없어, 전반적으로 각 직종에서 현재의 운영제도에 대해서는 부정적으로 나타나 이에 대한 심층적인 연구가 필요할 것으로 사료된다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 전국의 12개 응급의료정보센터에서 근무하는 직원들을 대상으로 하여 직무인식도와 직무만족에 관하여 조사하였다.

직무인식도에 있어서는 먼저 응급의료정보센터 직원들이 생각하는 주요업무(응급의료에 관한 법률 제27조 응급의료정보센터의 업무규정)에 대해서는 응급환자를 이송중인 자에 대한 응급환자의 안내, 상담 및 지도업

무-응급처치의 지도 및 이송병원의 안내업무- 응급의료에 관한 각종 정보의 제공 및 관리업무의 순으로 나타났다. 또한 소속 응급의료정보센터에서 가장 잘 수행하고 있다고 생각하는 업무는 응급환자의 안내, 상담 및 지도업무-응급의료 생활화를 위한 대국민 홍보 및 실생활에 필요한 응급처치교육 보급-응급환자를 이송 중인 자에 대한 응급처치의 지도 및 이송병원의 안내업무의 순이었다. 그리고 응급의료정보센터의 업무 중 가장 난이도가 높다고 생각하는 업무는 대형재난에 따른 대량 환자 발생시, 신속한 응급의료정보 제공- 이송 중인 응급환자에 대한 응급처치의 지도 및 이송병원의 안내업무-소방이나 이송업체 등 응급의료 관련자에 대한 현황 파악 및 교육지원 순이었다.

직원들의 직무 만족 요인에 대한 결과는 직종별만족도와 관련해서는 근무시 담당업무가 과중하다, 환자상담 업무관련 스트레스가 과중하다, 급여에 만족한다, 나의 직무에 만족하고 있다, 현재의 직장에서 근무하는 것에 만족 한다 등의 내용에 있어서 직종간 유의한 통계적 차이가 있는 것으로 조사되었다. 근무시 담당업무가 과중함과 환자상담 업무관련 스트레스가 과중함에 대해서는 통신직과 전산직이 높았으며, 급여의 만족도는 전 직종에서 만족하지 못하고 있으며, 특히 의사직(1.87)은 매우 불만인 것으로 나타났다. 현재의 직장에서 근무하는 것에 만족한다는 점에서는 전산직, 통신직이 보건직과 의사직 보다 낮게 나타났으나, 전반적으로 보통의 수준으로 조사되었다. 또한 주당 근무시간이 전 직종의 평균이 48.1 시간에 달해 만성적인 초과근무가 발생하고 있어 이에 대한 보완책이 필요한 것으로 나타났다. 직종별 이직의도는 및 직무권한에 관련해서는 계속1339센터에서 근무하고 싶다, 조건이 더 좋은 곳으로 이직할 의사가 있다, 내 업무에 사명감이 있다, 수행하는 과업의 질을 중요시 한다 등의 내용에 있어서 직종 간 유의한 통계적 차이가 있는 것으로 조사되었다. 이직 의사는 의사직, 보건직이 높았으며, 지속적인 근무의향은 통신직, 전산직이 높았다. 또한 업무수행의 사명감에 있어서는 통신직, 전산직이 높았으며, 수행하는 과업의 질을 중요시한다는 점에서는 모든 직종에서 보통이상으로 나타났다.

이상의 연구를 통해 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 만성적인 인력부족은 초과근무로 인한 피로와 스트레스를 유발하고 있으며, 이는 이용자들의 1339 통화이용에 어려움과 이로 인한 민원도 발생될 수 있으며, 또한 직무수행에 따른 보상력의 부족과 후생복지에 대한 만족도 저하는 직무만족도와 사기저하의 원인이 될 수 있으므로 이에 대한 정책적인 보완이 요청된다.

둘째, 전화 상담에 있어서 초보적인 신고 접수와 출동 지시 등의 단순한 통신 기능에서 벗어나 응급환자의 병원 도착 전 단계에서의 효과적인 의료서비스를 제공할 수 있도록 상담의 질을 높이기 위한 매뉴얼의 작성과 교육이 지속적으로 이루어져야 한다.

셋째, 응급환자 상담에 있어서 초기 안내와 상담의 역할에 관련하여, 의사와 보건직(간호사, 응급구조사 등)이 의료적인 상담을 하고 있으나, 인력부족으로 인해 상담이 원활 하지 못하고 있어 각 지역 응급의료정보센터의 통신직, 전산직 직원들 중 상당 수가 응급구조사 자격증을 취득하여 응급환자 안내와 상담을 병행하고 있어 적정 인력의 보충과 함께 체계적인 관리와 지속적인 교육을 실시하여야 한다.

넷째, 응급의료체계에 있어 1339와 119 구급대간의 상호간의 원활한 협조체계가 이루어질 수 있도록 응급의료체계에 대한 정비가 시급하며, 또한 응급의료기관에서 제공하는 응급의료정보의 신뢰성을 확보할 수 있는 방안이 고려되어야 한다.

다섯째, 응급의료정보센터의 정체성을 확보하기 위해 국가, 지방자치단체 또는 공공법인이 운영하게 함으로써 공공성 유지와 관련기관과의 협력관계 강화를 정립시켜야 직원들의 이직을 방지하고 직무에 대한 몰입을 가져올 수 있을 것이다.

본 연구의 한계점은 앞으로 지속적인 연구를 통해 보완되어야 할 것이다. 본 연구의 경우 전산직, 통신직 직원 중 응급구조사 자격증 유무에 따른 조사대상을 구분하지 않음으로 인한 통계적 혼란성을 가질 수 있다. 또한 응급의료정보센터의 의사직 중 응급의학전문의와 공중보건과의 전문성에 따른 차이가 있을 수 있어 이에 대한 기준을 마련하여 조사함이 더욱 더 신뢰성 있는

연구를 수행할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

[1] 보건복지부, 2005~'2010년 응급의료기본계획, 2005.

[2] 송현근, 곽영호, 서길준, "1339 서울응급의료정보 센터의 이용현황에 관한 분석", 대한응급의학회 지, 제13권, 제1호, pp.19-23, 2002.

[3] 이성훈, 직무특성과 조직직원인식 및 조직유효성 간의 관계에 관한 연구, 영남대학교 경영대학원, 2005.

[4] 신윤근, 조직행위론, 다산출판사, 1985.

[5] 장효강, 병원아웃소싱직원과 정규직원의 조직 문화인식에 따른 직무만족 및 직무몰입에 관한 연구, 고신대학교 대학원, 2006

[6] 안승계, 응급의료정보센터 운영개선 방안, 연 세 대학교 보건대학원, 2006.

[7] 왕순주, 정제명, "1개 1339응급의료정보센터를 중 심으로 한 1339응급의료정보센터운영에 대한 조 사", 대한응급의학회지, 제13권, 제4호, pp.523-529, 2002.

[8] 중앙응급의료센터, 응급의료통계연구(제6호), 2007

[9] 백홍석, "응급의료체계의 개선방안에 관한 연구", 서울보건전문대학논문집, 제16편, pp.73-87, 1996.

[10] 이영현, "응급의료체계 개선방안", 한국응급 구조학회논문집, 제7권, 제1호, pp.141-142, 2003.

[11] 이관, 임현술, "서울지역 주민들의 1339응급의료 정보센터 이용양상에 관한 연구", 대한보건협회 학술지, 제28권, 제1호, pp.73-78, 2002.

[12] 이특구, "서울시 응급의료체제에 대한 평가 연 구", 한국의료복지시설학회지, 제6권, 제10호, pp.84-85, 2000.

[13] 유인술, 권선숙, "119 구급대원들의 활동실태와 업무만족도", 대한응급의학지, 제9권, 제2호, pp.207-210, 1998.

[14] 정진우 조석주, 이형렬, "부산지역의 응급환자 이

송체계에 대한 진향적 분석", 대한응급의학회지, 제13권, 제1호, pp.33-34, 2002.

[15] 공공기관알리오, <http://www.alio.go.kr/>

[16] 보건복지부 홈페이지, <http://www.mohw.go.kr>

[17] 중앙응급의료센터 홈페이지, <http://www.nemc.go.kr/>

[18] 1339 응급의료정보센터 홈페이지, <http://www.1339.or.kr/>

[19] 영국, NHS DIRECT, <http://www.nhsdirect.nhs.uk/>

[20] 일본, 후생노동성, [http://kensaku.mhlw.go.jp\[1\]](http://kensaku.mhlw.go.jp[1])

저 자 소 개

장 효 강(Hyo-Kang Jang)

정희원



- 2003년 : 고신대학교 보건학 석사(병원행정학 전공)
- 2006년 : 고신대학교 보건학 박사(의료경영학 전공)
- 2006년 ~ 현재 : 부산 가톨릭 대학교 병원경영학과 겸임교수
- 2009년 ~ 현재 : 의료경영학회 이사
- <관심분야> : 병원 인사, 조직 관리, 재무관리

임 정 도(Jung-Do Lim)

정희원



- 1995년 : 인제대학교 보건대학원 보건학 석사(병원관리전공)
- 2003년 : 인제대학교 보건학 박사 (보건학 전공)
- 2005년 ~ 현재 : 부산가톨릭 대학교 병원경영학과 전임 및 겸임
- 2009년 ~ 현재 : 의료경영학회 이사
- <관심분야> : 원물관리, 의료분쟁, 병원물류, 병원경영전략

이 용 철(Yong-Chul Lee)

정회원



- 2000년 : 인제대학교 보건대학원
보건학 박사(병원관리전공)
- 1983년 ~ 현재 : 부산가톨릭대
학교 병원경영학과 교수
- 2002년 ~ 현재 : 부산가톨릭대
학교 부설 병원경영컨설팅 연구

소 소장

- 2009년 ~ 현재 : 의료경영학회 회장

<관심분야> : 보건, policy & law, 비즈니스