

## 사고환자 응급실 이용 실태와 만족도

박호란·문정순 (가톨릭대학교 간호대학)

### 목 차

I. 서론	참고문헌
II. 성적	영문초록
III. 논의	
IV. 결론	

### I. 서론

#### 1. 연구의 필요성

급속한 경제성장과 더불어 생활양식의 변화, 생활여건의 향상 및 건강에 대한 관심의 고조로 성인병과 노령의 환자가 증가하고 있으며 빠르게 진행되는 도시화와 산업화로 교통사고, 산업사고 및 각종 약물, 중독사고 환자가 늘고 있다. 뿐만 아니라 전국민의료보험 실시와 더불어 의료전달체계가 실시됨에 따라 예약이 필요하지 않고 입원이 신속하다는 이유로 응급실을 일차의료기관으로 이용하는 환자도 늘고 있어 응급실을 이용하는 환자의 수가 매년 증가하는 추세이다.

응급실이란 응급처치를 요구하는 환자에게 적시에 적절한 치료를 행한 후 환자의 상태에 따라 전문적인 추후관리를 결정하고 연결해 주는 곳이다. 그러므로 응급실 환자 관리의 신속성과 정확성은 환자의 예후에 중대한 영향을 미친다고 본다. 한편 급증하는 응급실 내원 환자의 불만족으로 환자의 난동이나 의사, 간호사 및 병원 직원

과의 마찰이 빈번히 문제시 되고 있는 실정이다.

즉각적인 치료를 받기 위하여 응급실을 찾은 환자는 누구나 응급환자라 하겠으나, 특히 생명의 위협에 처해 있는 사고 환자에 대해서는 생명보존에 필요한 최소한의 처치를 즉각적인 수행해 주지 않을 경우 환자의 생명에 중대한 영향을 미칠 수 있다. 그러므로 응급실 사고환자의 관리에 있어 시간적 요소는 더 한층 중요하며, 응급실 환자 사망률의 저하나 환자 관리의 질적 수준 향상과 밀접하게 관련되어있다고 본다.

국내 응급환자 관련 연구는 응급실의 내원시각, 환자 분포, 질병 종류, 원인, 환자증가율 등 임상기록에 관한 것이 대부분이며 응급 환자 예후에 중대한 영향을 미치는 시간적 요소와 관련된 연구는 거의 없으며, 특히 사고 환자를 대상으로 분석한 연구는 전무한 실정이다. 또한 응급실 이용 환자의 만족도에 관한 연구도 부족한 실정이다.

이에 연구자는 다음의 연구를 시도하였으며 이 결과는 급증하는 응급실 내원환자를 위한 간호중재를 개발하는데 기초자료로서 이용될 수 있을것이다.

## 2. 연구의 목적

응급실을 내원한 사고환자의 응급실 이용 실태를 파악하고 이들의 만족도를 알아봄으로써 응급간호중재 개발을 위한 기초자료를 제공하기 위하여 시도한 본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

1. 응급실에 내원한 사고환자의 일반적 특성을 파악하고 질병으로 내원한 응급 환자와 비교한다.
2. 응급실에 내원한 사고환자의 응급실 이용 실태를 파악한다.
3. 사고유형에 따라 사고환자의 인구학적 특성에 차이가 있는가를 파악한다.
4. 사고유형에 따라 응급실 이용 실태에 차이가 있는가를 파악한다.
5. 응급실 이용에 대한 사고환자의 만족도를 파악하며, 질병으로 내원한 응급환자와 비교한다.

## 3. 용어의 정의

사고환자 : 사고로 응급실을 내원한 모든 환자를 말한다. 사고는 교통사고, 산업사고, 가정사고, 기타사고로 분류하였으며 산업사고는 기계, 전기, 폭발물 및 본의의 사고로 산업장에서 생긴 사고를, 가정사고는 추락, 화상, 이물 및 중독 등 가정에서 발생한 사고를 말하며 타인에 의한 폭행이나 자살, 자상등의 사고는 기타사고로 구분하였다.

질병군 : 급성·만성 질환이나 임신·분만과 관련하여 응급실을 내원한 질병환자를 질병군으로 하였다.

## 4. 연구의 제한점

1. 연구의 대상을 서울시 3차 의료기관인 4개 대학부속병원 응급실에 내원한 환자로 국한하였으므로 연구결과를 확대해석하는데는 신중을 기해야 할 것이다.
2. 만족도의 측정은 응급실 내원 환자를 대상으로 개발한 도구를 이용하였으나, 도구의 개발과정에서 임의 선정한 병원의 환자만을 대상으로 하였으므로 이 결과를 일반화하는데는 무리가 있을 수 있다.

## 5. 대상 및 방법

### 1) 대상

서울시 550병상 이상의 대학부속병원 4곳의 응급실을 내원한 492명의 환자를 대상으로 하였다. 사고로 응급실을 내원한 환자와 질병으로 내원한 환자 각각 250명씩을 임의로 선정하였고 설문지의 응답이 불충분한 8명을 제외한 총 492명 중 사고환자 243명을 분석 대상으로 하였으며 질병으로 응급실을 내원한 환자 249명을 질병군으로 설정하였다.

### 2) 방법

#### (1) 도구

대상의 인구학적 특성 및 응급실 이용에 관한 사항을 묻는 12개 문항과 응급실 이용에 대한 만족도를 묻는 31개 문항으로 구성된 질문지를 사용하였다. 응급실 이용 실태에 관한 문항은 응급실 내원 환자 실태에 관한 선행연구를 참고로 하여 작성하였으며 만족도 문항은 윤성자(1996)가 개발한 응급의료서비스에 대한 만족도 조사도구 31개 문항을 그대로 사용하였다. 만족도 문항은 긍정·부정 문항이 섞여 있으며 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수화되며 점수가 높을수록 만족도가 높은 것으로 해석하였다.

도구개발 당시 Cronbach's alpha 값이 0.93이었으며 이 연구에서는 0.94이었다.

#### (2) 자료수집

자료수집은 1999년 1월부터 2월에 걸쳐 실시되었으며 응급처치를 마치고 입원 및 퇴원 수속이 끝난 환자에게 연구의 목적을 설명한 후 설문지를 주어 작성하게 한 후 회수하였다. 회수율은 83%였다.

### 3) 자료분석

수집된 자료는 SAS 프로그램을 이용하여 전산처리하였다. 대상자의 인구학적 특성과 응급실 이용실태의 분석 및 질병군과의 비교는 빈도와 백분율과 카이제곱으로 검증하였으며 사고유형별 인구학적 특성의 비교 및 응급실 이용실태에 대한 분석은 부분적으로 Fisher의 exact 검사를 하였으며 만족도 점수의 비교는 t-검정을 하였다.

## II. 성 적

### 1. 사고환자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성을 살펴보면 사고환자군의 연령이 20세 이상군이 76명(31.2%), 30세 이상군이 55명(22.6%), 40세 이상군이 37명(15.2%)이었으며 질병군에서는 10세 이하군이 16.5%, 20세, 30세, 40세, 50세 이상군이 각각 18.9%, 18.9%, 12.5%, 13.6%, 60세 이상군이 13.2%로 연령이 골고루 분포되어 있어 연령분포는 사고환자군과 질병군과 다른 양상을 보였다( $\chi^2=23.38$ ,  $p=0.001$ ).

성별에 있어서도 사고환자군의 경우 남자가 146명(60.1%), 여자가 97명(39.9%)으로 남자가 많은 반

면 질병군에서는 남자가 115명(46.2%) 여자가 134명(53.8%)으로 두 군간의 차이가 있었다( $\chi^2=9.53$ ,  $p=0.002$ ).

교육수준은 사고환자군의 경우 고졸이하군이 130명(53.9%) 대졸이상군이 97명(40.3%) 미취학 아동 및 학생군이 14명(5.8%)이며 질병군에서는 고졸이하군이 132명(53.2%) 대졸이상군이 75명(30.3%)이고 미취학 아동 및 학생군이 41명(16.5%)이었으며, 결혼상태는 사고환자군의 경우 결혼이 49.8%, 미혼이 46.5%, 별거·이혼·사별군이 3.7%인 반면, 질병군에서는 결혼이 53.6%, 미혼이 35.9%, 별거·이혼·사별군이 10.5%로 두 군간에 각각 차이가 있었다( $\chi^2=15.98$ ,  $\chi^2=11.62$ ,  $p=0.000$ ,  $p=0.003$ ).

직업별로는 사고환자군에서 사무직·관리직·판매직

〈표1〉 대상자의 일반적 특성

	구분	사고군	질병군	계	$\chi^2$	p
연령	10<	16( 6.6)	41( 16.5)	57( 11.59)	23.38	0.001
	10-20<	14( 5.8)	16( 6.4)	30( 6.10)		
	20-30<	76( 31.2)	47( 18.9)	123( 25.00)		
	30-40<	55( 22.6)	47( 18.9)	102( 20.73)		
	40-50<	37( 15.2)	31( 12.5)	68( 13.82)		
	50-60<	22( 9.1)	34( 13.6)	56( 11.38)		
	60≥	23( 9.5)	33( 13.2)	56( 11.38)		
	계	243(100.0)	249(100.0)	492(100.0)		
성별	남	146( 60.1)	115( 46.2)	261( 53.1)	9.53	0.002
	여	97( 39.9)	134( 53.8)	231( 46.9)		
	계	243(100.0)	249(100.0)	492(100.0)		
교육수준	미취학, 학생	14( 5.8)	41( 16.5)	55( 11.2)	15.98	0.000
	고졸이하	130( 53.9)	132( 53.2)	262( 53.6)		
	대졸이상	97( 40.3)	75( 30.3)	172( 35.2)		
	계	241(100.0)	248(100.0)	489(100.0)		
결혼상태	미혼	113( 46.5)	89( 35.9)	202( 41.2)	11.62	0.003
	결혼	121( 49.8)	133( 53.6)	254( 51.7)		
	별거/이혼/사별	9( 3.7)	26( 10.5)	35( 7.1)		
	계	243(100.0)	248(100.0)	491(100.0)		
직업	미취학, 학생	37( 15.7)	53( 21.6)	90( 18.8)	22.79	0.000
	생산제조업	19( 8.1)	11( 4.5)	30( 6.2)		
	농업, 노동	24( 10.2)	14( 5.7)	38( 7.9)		
	사무/관리	114( 48.5)	88( 35.9)	202( 42.1)		
	판매/전문					
	주부/무직	41( 17.5)	79( 32.3)	120( 25.0)		
	계	235(100.0)	245(100.0)	480(100.0)		

\*무응답자를 제외하고 처리하여 대상자 수에 차이가 있음

〈표2〉 대상자의 응급실 이용실태

		사고군	질병군	계	$\chi^2$ or t	p
응급실 도착까지 걸린 시간(분)	10<	21( 8.7)	50( 20.2)	71( 14.6)	16.39	0.001
	30<	103( 42.3)	107( 43.3)	209( 42.8)		
	60<	67( 27.8)	55( 22.3)	122( 25.0)		
	≥60	52( 21.2)	35( 14.2)	86( 17.6)		
	계	241(100.0)	247(100.0)	488(100.0)		
응급실 도착 전 응급처치	받음	104( 43.0)	65( 26.1)	169( 34.4)	15.63	0.001
	받지않음	138( 57.0)	184( 73.9)	322( 65.6)		
	계	242(100.0)	249(100.0)	491(100.0)		
응급실 도착 교통수단	구급차	102( 42.3)	39( 15.9)	141( 29.0)	42.40	0.001
	자가용	79( 32.8)	126( 51.2)	205( 42.1)		
	택시	48( 19.9)	65( 26.4)	113( 23.2)		
	대중교통수단	12( 5.0)	16( 6.5)	28( 5.7)		
	계	241(100.0)	246(100.0)	487(100.0)		
처치시작까지 걸린시간(분)	즉시(5<)	44( 18.1)	56( 22.5)	100( 20.3)	5.75	0.452
	10<	74( 30.5)	78( 31.3)	152( 30.9)		
	20<	34( 13.9)	38( 15.3)	72( 14.6)		
	30<	32( 13.2)	33( 13.3)	65( 13.2)		
	60<	26( 10.7)	22( 8.8)	48( 9.8)		
	120<	22( 9.1)	11( 4.4)	33( 6.7)		
	≥120	11( 4.5)	11( 4.4)	22( 4.5)		
	계	243(100.0)	249(100.0)	492(100.0)		
응급처치 후 조치	입원	175( 72.0)	135( 54.2)	310( 63.0)	21.10	0.001
	귀가	51( 21.0)	99( 39.8)	150( 30.5)		
	기타	17( 7.0)	15( 6.0)	32( 6.5)		
	계	243(100.0)	249(100.0)	492(100.0)		
응급실에서 소요시간(시간)	½<	5( 2.2)	11( 4.5)	16( 3.4)	20.86	0.008
	1<	36( 15.5)	19( 7.9)	55( 11.6)		
	2<	32( 13.7)	57( 23.6)	89( 18.7)		
	3<	46( 19.7)	61( 25.2)	107( 22.5)		
	4<	49( 21.0)	44( 18.2)	93( 19.6)		
	6<	35( 15.0)	29( 12.0)	64( 13.5)		
	10<	19( 8.2)	16( 6.6)	35( 7.4)		
	12<	9( 3.9)	3( 1.2)	12( 2.5)		
	≥12	2( 0.8)	2( 0.8)	4( 0.8)		
	계	233(100.0)	242(100.0)	475(100.0)		
응급실 이용시간대(시)	Mean	13.51	13.46		0.01	0.990
	SD	6.67	7.03			
	계	243	249			

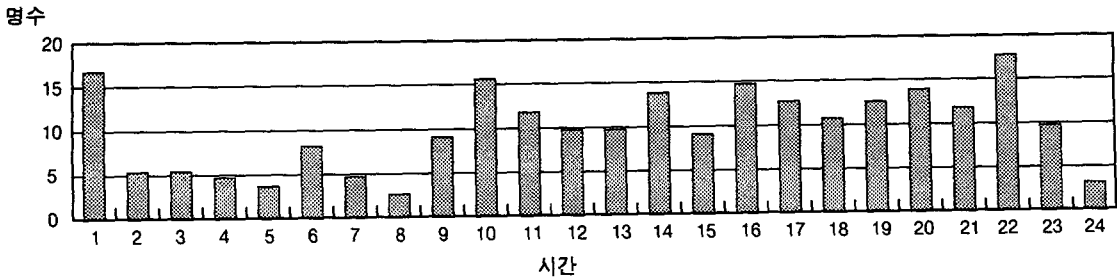
\*무응답자를 제외하고 처리하여 대상자 수에 차이가 있음

및 전문직군이 114명(48.5%)으로 가장 많았으나 질병군에서는 사무직·관리직·판매직 및 전문직군이 88명(35.9%), 주부·무직군이 79명(32.3%), 미취학 아동과 학생군이 53명(21.6%)으로 두 군간에 차이가 있었다( $\chi^2=22.79$ ,  $p=0.000$ ).

## 2. 사고환자의 응급실 이용실태

응급실 이용실태를 파악하기 위해 사고발생 후 응급실 도착까지 걸린 시간, 응급실 도착전 응급 처치 실시의 유무, 응급실 도착하는 교통수단, 처치시작 할 때까지

그림 1. 응급실 이용시간 분포도



지 걸린 시간, 응급처치 후의 조치, 응급실에서 소요한 총 시간 및 응급실 이용시간에 대해 조사하였다(표2).

사고환자군이 응급실 도착까지 걸린 시간은 30분 이내가 42.3%로 가장 많았으며, 10분 이내가 8.7%에 불과하였으며 60분 이상도 21.2%였다. 질병군 역시 30분 이내가 43.3%로 가장 많았으며 10분 이내가 20.2%, 60분 이상이 14.2%로 사고환자군이 응급실 도착까지 소요된 시간은 질병군과 유의한 차이가 있었다( $\chi^2=16.39, p=0.001$ ).

사고환자군에서 응급실 도착 전 응급처치의 실시 유무에 대한 조사에서는 104명(43.0%)이 응급처치를 받은 상태에서, 138명(57.0%)이 받지 않은 상태에서 응급실에 도착하였으며, 질병군에서는 73.9%가 응급처치를 받지 않은 상태에서 응급실에 도착하여 두 군간에 차이가 있었다( $\chi^2=15.63, p=0.001$ ).

응급실에 도착하는데 이용한 교통수단에 대한 조사에서는 사고환자군과 질병군간에 유의한 차이가 있어( $\chi^2=42.40, p=0.001$ ) 112 순찰대나 119, 129 구급대와 병원 앰브런스 등의 구급차를 이용한 비율이 사고환자군에서 42.3%였으나, 질병군에서는 15.9%에 불과하였고 질병군에서는 자가용 이용이 51.2%로 가장 많았다.

처치 시작 전까지 응급실에서 소요되는 시간에 대한 응답을 보면 사고환자군에서는 10분 미만군이 30.5%였으며 도착 즉시(5분 군) 받았다는 응답이 18.1%였다. 그러나 1시간 이상, 2시간 이상이 지난 후 처치를 받았다는 환자도 각각 9.1%, 4.5%였다. 질병군에 있어서도 10분 이내 군이 31.3%로 가장 많았으며 5분

미만군이 22.5%였으며, 1시간 이상군, 2시간 이상군도 각각 4.4%로 사고환자군과 질병군 간에 차이가 없었다.

응급 처치 후 조치에 대해서는 사고환자군의 대부분이(72.0%) 입원을 한 반면 질병군에서는 입원이 54.2%, 귀가가 39.8%로 사고환자군과 질병군에 차이가 있었다( $\chi^2=21.10, p=0.001$ ).

환자가 응급실에서 소요한 총 시간은 사고환자군에서 4시간 미만이 21.0%, 3시간 미만이 19.7%였으며, 질병군은 3시간 미만군이 25.2%, 2시간 미만군이 23.6%였다.

또한 사고환자가 응급실을 이용하는 시간대 분포를 보면, 2시부터 8시까지 다소 감소하나 9시부터 23시까지 그리고 다시 1시에 이르기까지 응급실 이용 사고환자가 비슷하게 분포되어 있다(그림1). 사고환자군이나 질병군간 응급실 이용 평균 시간대에는 유의한 차이가 없었다(표2).

### 3. 사고유형별 인구학적 특성의 비교

사고환자의 사고유형별 인구학적 특성의 차이는 표3과 같다.

사고유형별 연령군의 비교에서는 연령에 따라 사고유형에 차이가 있는 것으로 나타났다( $\chi^2=50.09, p=0.00$ ). 즉 교통사고군은 20대군이 41.2%로 가장 많았으며, 산업사고군은 30대군이 32.4%, 20대군이 23.5%, 40대군이 20.6%의 순이었으며, 가정사고군은 20대군이 25.7%, 60대 이상군이 17.8%, 10세

〈표3〉 사고유형별 인구학적 특성의 비교

		교통사고	산업사고	가정사고	기타사고	계	$\chi^2$	p
연령	10<	2( 2.1)	0( 0.0)	14( 13.9)	0( 0.0)	16( 6.6)	50.09	0.000
	10-20<	5( 5.2)	1( 2.9)	8( 7.9)	0( 0.0)	14( 5.7)		
	20-30<	40( 41.2)	8( 23.5)	26( 25.7)	2( 18.1)	76( 31.3)		
	30-40<	26( 26.8)	11( 32.4)	14( 13.9)	4( 36.4)	55( 22.6)		
	40-50<	16( 16.5)	7( 20.6)	10( 9.9)	4(36.4)	37( 15.2)		
	50-60<	5( 5.2)	5( 14.7)	11( 10.9)	1( 9.1)	22( 9.1)		
	60≥	3( 3.1)	2( 5.9)	18( 17.8)	0( 0.0)	23( 9.5)		
계		97(100.0)	34(100.0)	101(100.0)	11(100.0)	243(100.0)		
성별	남	61( 62.9)	31( 91.2)	48( 47.5)	6( 54.6)	146( 60.1)	20.80	0.001
	여	36( 37.1)	3( 8.8)	53( 52.5)	5( 41.4)	97( 39.9)		
	계	97(100.0)	34(100.0)	101(100.0)	11(100.0)	241(100.0)		
교육 수준	미취학학생	2( 2.1)	0( 0.0)	15(15.0)	0( 0.0)	17( 7.0)	6.06× <sup>†</sup> 10 <sup>-5</sup>	
	고졸이하	45( 46.9)	28( 82.4)	48( 48.0)	6( 54.5)	127( 52.7)		
	대졸이상	49( 51.0)	6( 17.6)	37( 37.0)	5( 45.5)	97( 40.3)		
	계	96(100.0)	34(100.0)	100(100.0)	11(100.0)	241(100.0)		
결혼 상태	미혼	53( 54.7)	8( 23.5)	49( 48.5)	4( 27.3)	113( 46.5)	21.97	0.001
	결혼	43( 44.3)	26( 76.5)	44( 43.6)	8( 72.7)	121( 49.8)		
	별거/이혼/사별	1( 1.0)	0( 0.0)	8( 7.9)	0( 0.0)	9( 3.7)		
	계	97(100.0)	34(100.0)	101(100.0)	11(100.0)	243(100.0)		
직업	미취학학생	12( 12.6)	1( 3.1)	24( 24.7)	0( 0.0)	37( 15.7)	48.25	0.000
	생산제조업	12( 12.6)	5( 15.6)	2( 2.1)	0( 0.0)	19( 8.1)		
	농업/노동	6( 6.3)	8( 25.0)	9( 9.3)	1( 9.1)	24( 10.2)		
	사무/관리	54( 56.9)	18( 56.3)	35( 36.1)	7( 63.6)	114( 48.5)		
	판매/전문							
	주부/무직	11( 11.6)	0( 0.0)	27( 27.8)	3( 27.3)	41( 17.5)		
	계	95(100.0)	32(100.0)	97(100.0)	11(100.0)	235(100.0)		

\*무응답자를 제외하고 처리하여 대상자 수에 차이가 있음

†Fisher's exact test에 의한 값임.

미만군이 13.9%였고, 기타사고는 30대, 40대군이 각각 36.4%였다.

사고유형별 성별분포는 교통사고에 있어서 남자가 62.9%, 산업사고는 남자가 91.2% 차지하였고, 질병 사고는 여자가 52.5%, 남자가 47.5% 였으며 기타 사고는 남자 54.6%, 여자 41.4%로 사고유형에 따라 남녀 성별 분포에 차이가 있는 것으로 나타났다( $\chi^2=20.80, p=0.001$ ).

사고유형별 교육수준의 분포를 살펴보면, 교통사고는 대졸이상군이 51.0%, 고졸이하군이 46.9% 인데 반해, 산업사고는 고졸이하군이 82.4%로 가장 많았으며 가정사고는 고졸이하군이 48.0%였고 미취학아동 및 학생군이 15.0%로 교육수준에 차이가 있었다( $p=6.06 \times 10^{-5}$ )

결혼상태에도 차이가 있어( $\chi^2=21.97, p=0.001$ ), 교통사고는 결혼상태와 무관하였으며 산업사고와 기타 사고는 결혼군이 각각 76.5%, 72.7%로 가장 많았으며 가정사고는 이혼군과 결혼군이 비슷하였으나 별거·이혼·사별군도 7.9% 있었다.

사고유형별 직업분포를 살펴보면, 사무·관리·판매나 전문직군이 교통사고와 산업사고와 가정사고 및 기타사고에서 각각 56.9%, 56.3%, 36.1%, 63.6%로 수위를 차지하고 있으며 산업사고에서는 농업과 노동군도 25.0%, 가정사고에서는 미취학·학생군 및 주부·무직군도 각각 24.7%, 27.8%를 차지하여 사고 유형에 따라 직업의 분포가 유의하게 다른 것으로 나타났다( $\chi^2=48.25, p=0.000$ ).

표 4. 사고유형별 응급실 이용실태 비교

		사고유형 구분	교통사고	산업사고	가정사고	기타사고	계	$\chi^2$ or F	p
응급실 도착까지 걸린 시간(분)	10<		7( 7.3)	2( 5.9)	11( 10.9)	1( 10.0)	21( 8.7)	7.27	0.608
	30<		43( 44.8)	17( 50.0)	39( 38.6)	3( 30.0)	102( 43.3)		
	60<		29( 30.2)	11( 32.3)	24( 23.8)	3( 30.0)	67( 27.8)		
	≥60		17( 17.7)	4( 11.8)	27( 26.7)	3( 30.0)	51( 21.2)		
	계		96(100.0)	34(100.0)	101(100.0)	10(100.0)	241(100.0)		
응급실 도착 전 응급처치	받음		35( 36.5)	17( 50.0)	47( 46.5)	5( 45.5)	104( 42.9)	2.89	0.408
	받지않음		61( 63.5)	17( 50.0)	54( 53.5)	6( 54.5)	138( 57.1)		
	계		96(100.0)	34(100.0)	101(100.0)	11(100.0)	242(100.0)		
응급실 도착 교통수단	구급차		56( 58.3)	15( 44.1)	27( 27.0)	4( 36.4)	102( 42.3)	25.62	0.002
	자가용		18( 18.8)	12( 35.3)	45( 45.0)	4( 36.4)	79( 32.8)		
	택시		19( 19.8)	6( 17.7)	20( 20.0)	3( 27.2)	48( 19.9)		
	대중교통수단		3( 3.1)	1( 2.9)	8( 8.0)	0( 0.0)	12( 5.0)		
	계		96(100.0)	34(100.0)	100(100.0)	11(100.0)	241(100.0)		
처치시작까지 걸린시간(분)	즉시(5<)		22( 22.7)	6( 17.7)	13(12.9)	3( 27.3)	44( 18.1)	22.75	0.200
	10<		27( 27.8)	11( 32.3)	31(30.7)	5( 45.4)	74( 30.5)		
	20<		10( 10.3)	7( 20.6)	16( 15.8)	1( 9.1)	34( 13.9)		
	30<		12( 12.4)	5( 14.7)	14( 13.9)	1( 9.1)	32( 13.2)		
	60<		9( 9.3)	0( 0.0)	17( 16.8)	0( 0.0)	26( 10.7)		
	120<		9( 9.3)	5( 14.7)	7( 6.9)	1( 9.1)	22( 9.1)		
	≥120		8( 8.2)	0( 0.0)	3( 3.0)	0( 0.0)	11( 4.5)		
	계		97(100.0)	34(100.0)	101(100.0)	11(100.0)	243(100.0)		
응급처치 후 조치	입원		82( 84.5)	28( 82.4)	61( 60.4)	4( 36.4)	175( 72.0)	7.60×10 <sup>-5</sup>	
	귀가		9( 9.3)	5( 14.7)	30( 29.7)	7( 63.6)	51( 21.0)		
	기타		6( 6.2)	1( 0.9)	10( 0.9)	0( 0.0)	17( 7.0)		
	계		97(100.0)	34(100.0)	101(100.0)	11(100.0)	243(100.0)		
응급실에서 소요시간(시간)	½<		0( 0.0)	2( 6.1)	3( 3.1)	0( 0.0)	5( 2.2)	36.84	0.045
	1<		7( 7.6)	7( 21.2)	20( 20.4)	2( 20.0)	36( 15.5)		
	2<		8( 8.7)	3( 9.1)	20( 20.4)	1( 10.0)	32( 13.7)		
	3<		18( 19.6)	7( 21.2)	19( 19.4)	2( 20.0)	46( 19.7)		
	4<		20( 21.7)	5( 15.2)	22( 22.5)	2( 20.0)	49( 21.0)		
	6<		18( 19.6)	7( 21.2)	8( 8.2)	2( 20.0)	35( 15.0)		
	10<		14( 15.2)	2( 6.1)	2( 2.0)	1( 10.0)	19( 8.1)		
	12<		6( 6.5)	0( 0.0)	3( 3.1)	0( 0.0)	9( 3.9)		
	≥12		1( 1.1)	0( 0.0)	1( 1.0)	0( 0.0)	2( 0.9)		
	계		92(100.0)	33(100.0)	98(100.0)	10(100.0)	233(100.0)		
응급실 이용시간대(시)	Mean		12.81	13.35	14.37	12.36		1.02	0.384
	SD		6.71	5.29	6.81	8.70			
	계		97	34	101	11			

\*무응답자를 제외하고 처리하여 대상자 수에 차이가 있음

†Fisher's exact test에 의한 값임.

#### 4. 사고유형별 응급실 이용실태 비교

사고유형에 따라 응급실 이용실태를 보면(표4), 병원 응급실 도착까지 걸린 시간은 각 사고 유형마다 30분

이내가 가장 많았으며, 사고유형에 따라 차이가 없었으며( $\chi^2=7.27$ ,  $p=0.608$ ), 응급실 도착 전 응급처치 실시의 유무도 사고유형별로 차이가 없었다( $\chi^2=2.89$ ,  $p=0.408$ ).

〈표5〉 사고환자의 응급실 이용에 대한 만족도 문항의 점수 분포와 순위

만족도 문항	사고군		대조군	
	M±SD	순위	M±SD	순위
1. 주위환경이 정숙하다	3.2±1.1	20	3.2±0.9	21
2. 청소상태가 깨끗하다	3.5±1.0	8	3.6±0.9	6
3. 옆의 중환자나 다른 환자로 인하여 불안감이 증가된다	2.9±1.1	26	2.8±1.1	19
4. 다른 보호자들 때문에 불편하다	3.2±1.1	17	3.3±1.0	29
5. 응급실 직원들의 목소리가 시끄럽다	3.3±1.0	15	3.5±0.9	9
6. 전화벨 소리가 시끄럽다	3.5±0.9	9	3.7±0.9	3
7. 개인 프라이버시가 존중되도록 공간이 마련되어졌다	2.6±1.0	30	2.7±1.0	31
8. 응급상태에 대하여 즉각적인 처치를 시행하였다	3.2±1.2	19	3.2±1.1	23
9. 검사결과를 빠른 시간내에 나왔다	3.1±1.1	21	3.1±1.1	24
10. 입원이나 귀가조치 할 때까지 대기시간이 적당하였다	2.7±1.0	28	2.9±1.1	28
11. 불편사항에 대하여 빠른 시간내에 설명이나, 조치가 이루어졌다	3.1±1.0	24	3.1±1.0	25
12. 접수절차시 직원의 설명이 있었다	3.3±1.1	13	3.4±1.1	14
13. 접수절차는 간단하였다	3.1±1.0	23	3.4±1.0	15
14. 접수창구의 부족으로 줄을 길게 서서 시간을 소비하였다	3.1±1.0	22	3.3±1.1	20
15. 응급상황에 맞는 진료가 이루어졌다	3.4±1.0	10	3.5±1.0	13
16. 지불한 응급의료비는 적당하였다	2.7±0.9	29	2.9±0.9	27
17. 환자가 원할 때 의사는 만날 수 있었다	2.8±1.1	27	3.0±1.1	26
18. 의사는 환자상태에 대하여 관심이 있었다	3.6±1.0	5	3.6±1.0	7
19. 간호사는 환자상태에 대하여 충분히 알고 있었다	3.5±1.0	6	3.5±0.9	10
20. 의사는 환자상태에 대한 질문에 친절하게 답하였다	3.6±1.1	2	3.7±0.9	1
21. 간호사는 환자상태에 대한 질문에 친절하게 답하였다	3.6±1.0	3	3.6±0.9	5
22. 의사는 환자의 불편사항을 도와주려는 자세가 있었다	3.6±1.0	4	3.6±0.9	22
23. 간호사는 환자의 불편사항을 도와주려는 자세가 있었다	3.8±1.0	1	3.7±0.9	2
24. 의사는 응급처치 하기 전에 설명을 하였다	3.3±1.2	14	3.4±1.1	18
25. 간호사는 간호를 하기 전에 설명을 하였다	3.2±1.1	18	3.4±1.0	17
26. 의사는 검사결과에 대하여 충분한 설명을 하였다	3.4±1.1	12	3.6±1.0	4
27. 간호사는 검사결과에 대하여 충분한 설명을 하였다	3.1±1.1	25	3.2±1.0	22
28. 의사는 환자의 예후에 대하여 설명을 하였다	3.2±1.1	16	3.4±1.0	16
29. 간호사는 응급간호 기술이 능숙하였다	3.5±1.0	7	3.5±0.9	11
30. 방사선 기사는 방사선 촬영전에 충분한 설명을 하였다	2.5±1.1	31	2.7±1.1	30
31. 방사선 기사는 촬영기술이 능숙하였다	3.4±0.9	11	3.5±0.8	12

응급실에 도착하는 교통수단은 교통사고의 경우 58.3%가 구급차를 이용하는 것으로 나타났으며 산업 사고의 경우의 구급차 44.1%, 자가용 35.3%로, 가정 사고의 경우 자가용이 45.0%로 조사되어 사고유형에 따라 응급실에 도착하는 교통수단에 차이가 있는 것으로 나타났다( $\chi^2=25.62, p=0.002$ ).

응급실에서 처치 시작까지 걸린 시간은 각 사고유형에 있어 10분 미만군이 가장 비율이 높았다. 즉시(5분 미만)군은 교통사고의 경우 22.7%, 산업사고 17.1% 가정사

고 12.9% 기타사고 27.3%로 사고유형에 따라 차이가 있었다. 그러나 120분 미만군과 120분 이상군도 교통사고의 경우 9.3%, 8.2%였고 산업사고의 경우에도 14.7%, 0%, 가정사고의 경우에도 6.9%, 3.0% 있었다.

응급처치 후 후속조치는 교통사고와 산업재해의 경우 입원이 84.5%, 82.4%였으며 가정사고의 경우 입원이 60.4%, 귀가가 29.7%였고, 기타사고의 경우 귀가가 63.6%로 사고유형에 따라 응급처치 후 조치에 차이가 있었다( $p=7.60 \times 10^{-5}$ )



응급실에서의 소요시간에 대한 조사를 보면 교통사고의 경우 4시간 미만군이 21.7%, 3시간 미만군이 19.6%, 6시간 미만군이 19.6%였으며 산업사고의 경우 1시간 미만군과 3시간 미만군, 6시간 미만군이 각각 21.2%였고 가정사고의 경우 4시간 미만군이 22.5%, 1시간 미만군, 2시간 미만군이 각각 20.4%, 3시간 미만군이 19.4%로 사고유형에 따라 응급실 소요시간에 차이가 있었다( $\chi^2=36.84, p=0.045$ ).

한편 응급실을 이용하는 시간의 분포는 사고유형에 따라 차이가 없었다(표4).

### 5. 사고환자의 응급실 이용에 대한 만족도

#### 1) 만족도 점수 분포와 순위

응급실을 내원한 사고환자의 응급실 이용에 대한 만족도 점수의 분포 및 순위는 표5 와 같다. 즉 사고환자군의 만족도 점수와 순위를 살펴보면 '간호사는 환자의 불편사항을 도와주려는 자세가 있었다'의 항목에서 만족도가 가장 높은 점수(3.8±1.0)를 나타내었으며 '의사는 환자 상태에 대한 질문에 친절하게 답하였다' (3.6±1.1), '간호사는 환자의 상태에 대한 질문에 친절하게 답하였다' (3.6±1.0), '의사는 환자의 불편사항을 도와주려는 자세가 있었다' (3.6±1.0), '의사는 환자 상태에 대해서 관심이 있었다' (3.6±1.0)의 순으로 만족도가 높게 나타났다.

반면 가장 만족도 순위가 낮은 문항은 '방사선 기사는 방사선 촬영 전에 충분한 설명을 하였다' (2.5±1.1) 였다.

표 6. 사고환자의 응급실 이용에 대한 만족도 점수비교

만족도점수 집단	평균	표준편차	t	p
사고군 (n=243)	3.26	0.64	1.76	0.077
질병군 (n=249)	3.36	0.57		

한편 질병군에서는 '의사는 환자상태에 대한 질문에 친절하게 답하였다'의 항목과 (3.7±0.9), '간호사는 환자의 불편사항을 도와주려는 자세가 있었다' (3.7±0.9)의 항목에서 만족도가 높았다.

반면 '개인 프라이버시가 존중되도록 공간이 마련되어

졌다'의 항목 (2.7±1.0)과 '방사선 기사는 방사선 촬영 전에 충분히 설명을 하였다'의 항목 (2.7±1.1)에서 만족도가 낮았다 (표5).

2) 사고환자의 응급실 이용에 대한 만족도 점수 비교  
 사고환자군의 만족도 문항 총점 평균은 3.26±0.64이며 질병군은 3.36±0.57로 (표6) 사고환자의 만족도는 질병군과 차이가 없었다 (t=1.76, p=0.077).

## III. 논 의

응급처치란 사고나 질병으로 생명이 위급하고 긴박한 상황에 처해있는 사람의 생명을 구하고 유지하며 질병이나 손상의 악화를 방지하고 환자를 가치있는 한 인간으로서 의미있는 삶을 영위할 수 있도록 도와주는 행위 (이은옥 등, 1990)라고 할 수 있다.

본 연구의 분석 대상인 사고 환자의 일반적 특성을 살펴보면, 성별분포에 있어서 남자가 60.1%, 여자가 39.9%였는데 이는 응급환자의 남자·여자의 비율이 53%, 47%라는 윤성자(1996)의 보고결과나 백정환(1989)의 58%, 42%, 그리고 탁기천 등(1992)의 51%, 49%와는 달리 남자가 많았다. 그러나 본 연구의 질병군 즉 질병으로 응급실을 내원한 환자의 성별은 남·녀 각각 46.2%와 53.8%로 이전 연구의 결과와 비슷하였다. 즉 응급실 이용 환자의 성비율은 남·녀가 비슷하나 사고환자에서는 남자의 비율이 높음을 알 수 있다. 또한 연령분포에서도 사고환자의 경우 20대가 31.2%, 30대가 22.6%로 전체의 53.8%를 20·30대가 차지하였는데 이는 윤성자(1996)의 45.4%, 김경희(1986)의 44%, 탁기천 등(1992)의 41%에 비해 20대·30대의 비율이 높음을 알 수 있었다. 이로써 사고로 응급실을 방문하는 환자는 사회활동이 활발한 시기의 남자가 많음을 확인하였는데 이는 이들이 각종 사고의 위험상황에 노출되는 기회가 많기 때문으로 사료된다.

사고환자의 응급실 이용 실태에서 사고환자가 응급상태 발생후 응급실 도착까지 걸린 시간이 30분 미만군이 42.3%로 가장 많았으며 10분 미만군이 8.7%로 전체 사고 환자의 51%가 사고발생 후 30분 이내에 응급실에 도착한 것으로 조사되었다. 이는 30분 이내

에 응급실에 도착한 환자가 대상자의 57.2% 였다는 윤성자(1996)의 결과보다 다소 낮았으며 정구영과 이승환(1995)의 48.3% 보다는 약간 높았다.

응급실에 도착하는데 이용한 교통수단을 보면 사고환자의 42.3%가 구급차를 이용하는데 반해 질병군에서는 구급차 이용율이 15.9%였고 자가용의 이용이 51.2%였다. 응급상황시 특히 질병으로 응급실을 내원하는 환자에 있어 구급차를 이용하는 율이 매우 낮은 것을 알 수 있었다. 이는 구급차를 이용해서 병원에 온 환자 비율이 전체의 29.6%였다는 윤(1996)의 결과나, 응급실 내원시 일반택시나 승용차 이용율이 64.0%였다는 보고(보사부, 1982)에 비하면 사고환자의 구급차 이용율이 많이 증가하였음을 알 수 있다.

응급의료의 목적이 사고환자든 급성질환환자이든 신체적 손상에 대해 신속하고 적절한 응급처치를 시행하여 환자의 생명을 구하고 환자의 상태를 최단시간 내에 정상에 가까운 상태로 회복시켜 계속 요구되는 치료의 효과를 높이는 것이라고 볼 때(대한응급학회지, 1995)응급사태 발생 후 신속하고 안전하게 환자를 이송하는 것이 무엇보다 앞서야 할 것이다. 이를 위해서는 자가용이나 택시보다는 당연히 구급차의 이용이 바람직하겠으나 구급차 이용이 어렵거나 구급신고체계에 대해 모른다거나 국민들이 응급의료전달체계에 대하여 제대로 인식하지 못하고 있는 실정이다(이향련과 김윤희, 1993). 그러므로 응급환자를 위한 응급의료체계 구축에 있어 우선적으로 빠른 시간내의 환자 이송체계의 확립과 아울러 대 국민 홍보도 확실히 전개되어야 할 것이다.

사고환자가 응급실 도착 후 처치까지 걸린 시간은 5분 미만군이 18.1%, 10분 미만군이 30.5%로 사고환자의 48.6%가 10분 이내에 응급처치를 받은 것으로 조사되었다. 이는 윤(1996)의 51.2% 보다는 낮았으나, 탁 등(1992)의 13.3% 보다는 훨씬 높았다. 본 연구의 질병군에서 처치까지 걸린 시간은 5분 미만군이 22.5%, 10분 미만군이 31.3%로 53.8%가 10분 이내에 응급처치를 받은 것으로 조사되어 사고환자보다 응급실 도착 후 10분 이내에 처치를 받은 율이 유의하게 높았는데, 이는 응급실 도착전 응급처치를 받지 않은 환자가 사고환자군에서는 43.0%인데 반하여 질병군에서는 73.9%인 점을 감안하여 볼 때 응급처치를

받은 사고환자보다 응급처치를 받지 않은 질병군 환자의 처치시간이 더 빠를 수 있었으리라 생각해 볼 수 있겠다.

사고환자의 응급실에서의 총 소요시간에 대한 조사에서 3시간이상 4시간 미만군이 21.0%로 가장 많았으며, 4시간 이내에 응급실을 떠난 환자가 전체의 72.1%였다. 이는 응급실 총 소요시간이 4시간 이내가 76.6%였다는 윤(1996)의 결과와 비슷하였으며, 탁(1992)의 62.8%보다는 다소 높아 본 대상자 사고환자의 처치가 더욱 신속하게 진행되었음을 알 수 있었다. 그러나 응급실 도착 후 처치 시작까지 걸린 시간이 60분 이상인 사고환자가 13.6%나 되었으며, 응급실 총 소요시간이 6시간 이상에서 12시간 이상인 사고환자가 12.9%였다.

Booth 등(1992)은 응급실 환자 특히 사고환자의 만족도는 대기시간과 밀접한 관련이 있다고 주장하였으며 최병순(1995)과 김수배와 지명희(1994)도 병원 이용에 있어 환자의 가장 큰 불만요인이 '대기시간'이었다고 보고하였다. 김성중 등(1992)은 대기시간의 지연이 환자와 보호자에게 강한 적대감을 갖게 하여 때로는 환자의 난동으로 표현되는 경우가 있으므로 신속한 처치를 제공해야한다고 주장하였으며 윤성자(1996)는 응급실 이용에 대한 만족도에 미치는 영향요인 분석에서 '처치까지의 기다림'을 가장 큰 영향 요인으로 제시하였다. 그러므로 응급실을 방문하는 환자들의 목적이 빠른 처치에 있음을 숙지하여 이들의 요구에 부합하는 신속한 처치와 응급처치 후의 신속한 조치를 제공할 수 있는 응급실 운영체계가 절실하다 하겠다.

또한 사고환자가 응급처치 후 입원한 경우가 전체의 72.0% 였는데 김과 임(1990)의 조사에서 응급처치 후 60-70%에게 귀가 조치를 했다는 결과와는 상반되었다. 그러나 응급환자의 63.0%가 입원하였다는 윤(1996)의 결과와는 비슷하였다.

사고유형에 따른 입원율의 비교를 보면, 교통사고 환자의 84.5%, 산업사고 환자의 82.4%가 응급처치 후 입원하였는데 이는 가정사고 환자의 경우 60.4%, 기타사고 환자의 경우 63.6%가 입원한 비율과 비교할 때 또, 질병으로 응급실을 방문한 질병군의 입원율 54.2%와 비교할 때 매우 높다. 사고환자를 대상으로 한 유사한 연구가 없어 결과를 직접적으로 비교를 할

수 없으나 교통사고나 산업사고의 경우에는 상처가 심각하며 계속적 처치나 수술 등이 요구될 것이고 따라서 입원이 권유되었을 것으로 생각된다.

사고유형에 따른 인구학적 특성 비교에서 사고환자 중 교통사고의 경우 연령 분포 중 20대가 41.2%로 가장 높았으며, 산업사고는 30대(32.4%), 20대(23.5%), 40대(20.6%)의 순이었으며 가정사고는 20대(25.7%), 60대(17.8%), 10세 미만(13.9%)의 순으로 사고유형과 연령군간에는 유의한 차이가 있었다( $p=0.000$ ). 이전의 연구가 없어 타 연구와 결과를 비교할 수 없으나 혈기왕성한 20대에서 각종 사고가 빈번히 발생하고 있음을 확인시켜주는 결과이다. 또한 약물중독이나 이물, 화상, 추락 등의 가정사고 환자는 활동범위가 넓어지고 호기심이 많으나 행동이 미숙한 10대 미만의 아동에게서 뿐만 아니라 60대 이상의 고령에서도 빈번히 발생한다는 것을 각성시켜주는 결과라 본다.

사고유형별 남·녀의 분포에서도 교통사고가 남자(62.9%)에서 산업사고 역시 남자(91.2%)가 대부분 차지하였으나 가정사고는 남·녀 각각 47.5%, 52.5%로, 기타사고도 남자가 54.6%, 여자 41.4%로 성별에 따라 사고유형에 차이가 있었다( $p=0.001$ ). 그러므로 사고 예방을 위한 교육을 계획함에 있어 대상자의 연령 및 성별을 고려하여 사고의 내용과 비중을 달리한 교육내용을 준비하는 것이 바람직할 것으로 본다.

끝으로 사고환자의 만족도에 대한 조사에서 만족도 문항의 만족 순위는 간호사, 의사의 태도에 대한 문항에서 만족도가 높았으며 '방사선 기사는 방사선 촬영전에 충분한 설명을 하였다'와 '개인 프라이버시가 존중되도록 공간이 마련되어졌다'의 항목에서 가장 만족순위가 낮았다. Donabedian(1988)은 '사전 정보 제공'에 대한 문항에서 환자의 만족도가 가장 낮았다고 보고하였으며 James 등(1996)도 응급환자의 만족도에 영향을 미치는 주요 요인이 간호사의 '정보제공'이나 '정신적 안위'와 관련된다 주장하여 본 연구 결과를 지지하였다.

만족도 점수의 평균이  $3.26 \pm 0.64$ 로, 응급환자의 만족도 문항을 개발한 윤성자(1996)의  $3.32 \pm 1.06$ 과 비슷하였으며 본 연구의 질병군의 점수  $3.36 \pm 0.57$ 과도

차이가 없었다. 이 결과는 사고환자든 질병환자이든 응급실을 방문하는 환자 모두는 비슷한 수준의 간호를 요구하고 있으며, 응급실에서 제공하는 서비스에 대해 비슷한 정도의 만족과 불만족을 느끼고 있음을 시사하는 것이라 본다. 응급실 환자의 만족도를 높이기 위해서는 간호사와 의사 및 관련 직원의 노력 뿐 아니라 병원 당국의 환경적 차원에서 배려도 동반되어야 하겠다.

#### IV. 결 론

이 연구는 사고로 응급실을 내원한 환자의 응급실 이용 실태를 조사하고 이들의 만족도를 파악하여 응급 간호 증대 개발을 위한 기초 자료를 제공하고자 실시하였다. 1999년 1월부터 2월에 걸쳐 서울시 4개 대학병원 응급실을 내원한 환자 중 사고 환자 243명과 질병으로 내원한 환자 249명을 대상으로 응급실 이용실태와 만족도 문항으로 구성된 구조화된 질문지를 이용하여 자료를 수집하였다. 연구 결과는 다음과 같다.

1. 사고로 응급실을 내원한 환자의 연령, 성별, 교육수준, 결혼상태 및 직업의 분포가 질병군과 유의한 차이가 있었으며 사고의 유형에 따라서는 인구학적 특성에 유의한 차이가 있었다.

즉 사고환자의 연령은 20대, 30대의 남자가 많았고, 교육수준은 고졸이하군(53.9%)과 대졸이상군(40.3%)이 대부분이었으며 직업은 사무·관리·판매 및 전문직군(48.5%)이 많았다.

사고유형별로는 교통사고의 경우 20대가 가장 많았으며 산업사고는 20대~40대에, 가정사고는 20대와 10대 미만군과 60대 이상군에 고루 분포되어 있었으며, 기타사고는 30대~40대에 많았다. 성별은 교통사고나 산업사고의 경우 남자가 각각 62.9%, 91.2%로 매우 많았으며 교육수준은 산업사고의 경우 고졸이하군(82.4%)이 가장 많았다. 직업별로는 교통사고의 경우 사무·관리·판매 및 전문직군이 많았고 산업사고는 농업·노동이 25.0%를, 가정사고에서는 미취학·학생군과 주부·무직군이 각각 24.7%, 27.8%를 차지했다.

2. 사고환자의 응급실 이용실태를 보면 응급실 도착에 걸린 시간은 30분 미만군이 가장 많았고 응급실 도

착 전 응급처치는 57.0%에서 받지 않은 것으로 조사되었다. 응급실 도착 교통수단으로는 구급차가 42.3%로 가장 많았고 처치까지 걸린 시간은 10분 미만인 49.6%였다. 응급처치 후 입원 환자율은 72.0%였으며 응급실에서의 평균 소요 시간은 3시간 이상 4시간 미만군이 21%로 가장 많았다.

사고유형별로는 응급실 도착시 이용하는 교통수단이 교통사고의 경우 구급차가 58.3%, 산업사고의 경우 구급차와 자가용이 각각 44.1%, 35.3%, 가정사고의 경우 자가용이 45.0%였다. 응급처치 후 입원율은 교통사고와 산업사고의 경우 각각 89.5%, 82.4%였으며 가정사고, 기타사고의 경우는 귀가가 29.7%, 63.6%였다.

3. 사고환자의 응급실 이용에 대한 만족도 점수는 질병군과 유의한 차이가 없었으며 만족도 문항 중 만족도가 높은 항목은 '간호사가 환자의 불편사항을 도와주려는 자세가 있었다'와 '의사는 환자 상태에 대한 질문에 친절하게 답하였다' 이었으며, 만족도가 낮은 항목은 방사선 기사의 설명 부족과 개인이 존중되는 공간의 부족에 관한 문항이었으며, 질병군과 거의 일치하였다.

결론적으로 응급실에 내원한 사고 환자는 질병으로 내원한 환자와 인구학적 특성에 차이가 있었으며 응급실 도착까지 걸린시간, 응급실 도착 전 응급처치 유무, 응급실에 도착하는데 이용한 교통수단, 응급처치 후 조치 및 응급실에서의 총 소요시간에 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 또 사고 유형에 따라서도 인구학적 특성에 차이가 있었으며 응급실 도착하는 교통수단과 응급처치 후 조치에 차이가 있는 것으로 분석되었다. 한편 응급실 이용에 대한 만족도는 질병으로 내원한 환자와 차이가 없었으며 만족 문항의 순위도 거의 일치하였다.

이상의 결과로 미루어 응급실 간호사는 사고 환자 간호시 사고 유형별 인구학적 특성을 배려하고 이들의 응급의료서비스에 대한 요구가 타 응급 환자와 동일하다는 점을 유념하여 간호중재를 계획, 수행함이 바람직 하겠다. 나아가 사고예방을 위한 교육을 수행함에 있어서도 이러한 점을 고려한 차원에서 교육을 계획·실시 하여야겠다.

## 참고문헌

- 강동화, 김선민, 김현, 조수현, 윤덕로 (1991), 의료 전달체계 시행 전후의 응급실 이용에 대한 비교 연구, 대한의학협회지, 34(7) : 769-777
- 강철환 (1998), 응급의료센터 성과 평가 기준 개발과 적용, 서울대학교 대학원 석사학위 논문
- 김경희 (1986), 간호관리 개선을 위한 응급환자 양상에 대한 조사연구, 중앙대학교 대학원 석사학위 논문
- 김기경, 임규성 (1990), 응급실 환자에 대한 임상적 분석과 제언, 대한응급의학회지, 1(1) : 95-100
- 김명숙 (1994), 동일 지역내 2차·3차 진료기관 응급실 내원환자 실태, 경북대학교 보건대학원 석사학위 논문
- 김성중, 장석준, 이한식 (1992), 응급실 난동환자에 관한 연구, 대한응급의학협회지, 3(2) : 67-72
- 김수배, 지명희 (1994), 외래 진료 대기시간 단축방안과 효과, 대한병원협회지, 23(6) : 32-37
- 김종현 (1995), 응급실 내원 환자에 대한 고찰, 세종의학, 12(2) : 167-171
- 김효정, 송광익, 황진복, 한창호, 정혜리, 권영대 (1992), 응급실 방문 사고 환자의 통계적 고찰, 소아과, 35(5) : 621-629
- 대한응급의학회 (1995), 응급구조학, 군자출판사, 6-9
- 박경희 (1995), 우리나라의 응급의료체계 운영개선에 관한 연구 분석, 숙명여자대학교 정책대학원 석사학위 논문
- 백정환 (1989), 서울대학교 병원 응급실을 내원한 환자들에 대한 실태조사, 서울대학교 대학원 석사학위 논문
- 보건사회부보고서 (1982), 응급의료체계의 구축에 관한 조사연구
- 송근정, 장문준, 이한식 (1993), 법적인 문제를 일으키는 응급환자, 대한응급의학회지, 4(2) : 101-102
- 유인술, 박재황 (1993), 응급의료체계를 통하여 내원한 응급실 환자에 대한 분석, 원광의과학, 9(1,2) : 149-160
- 윤성자 (1996), 일부 종합병원 응급의료서비스에 대한 만족도 조사, 가톨릭대학교 산업보건대학원 석사학

위 청구논문

- 이기호, 이문희, 최학봉 (1990), 응급실 내원 환자의 분석, 가정의, 11(11) : 28-33
- 이명춘, 조종환, 김현철, 장민옥, 박혜순, 조홍준, 김영식 (1990), 의료전달체계 시행 후 3차 의료기관 응급실 내원 환자에 대한 실태조사, 가정의, 11(6) : 29-38
- 이은옥, 전명희, 박영숙, 유정희 (1990), 응급처치의 원리와 실제, 서울 : 수문사, 12-36
- 이종길 (1993), 병원의 응급의료체계 완비, 무엇이 문제인가?-병원관리 측면에서 본 응급실 운영, 대한응급의학회지, 4(1) : 8-14
- 이향련, 김윤희 (1993), 응급의료체계 구축을 위한 서울지역 응급의료체계현황 분석, 대한간호, 21(1) : 77-94
- 정구영, 이승환 (1995), 이상적인 응급의료 기관의 분포기준, 대한응급의학회지, 6(4) : 15-21
- 최병순 (1995), 일 병원 의료이미지 향상을 위한 조사 연구, 대한간호, 34(4) : 83-90
- 탁기천, 손명숙, 고영관, 배대경, 정두채 (1992), 응급실 환자의 내원 및 처치소요에 관한 연구, 대한응급의학회지, 4(1) : 78-91
- Booth, A.J. Harrison, C.J. Gardener, G.J. Gray, A.J. (1992), Waiting times and patient satisfaction in the accident and emergency department, Archives of Emergency Medicine, 9(2) : 162-168
- Donabedian. A. (1988), The quality of care : How much it be assessed?, JAMA, 260(12) : 1831-1832
- James Luthor Raper (1996), A cognitive approach to patient satisfaction with emergency department nursing care, J of Nursing Care Quality, 10(4) : 48-58

ABSTRACT

## A study on the Accidental Patients in Emergency Room

Ho-Ran Park · Jung-Soon Moon (College of Nursing, The Catholic University)

This study was designed to evaluate the prevalence and significant features of accidental patients and to evaluate the degree of satisfaction on emergency care who visited emergency room.

The subject of this study was a total of 243 accidental patients and 249 patients with disease visiting emergency room of 4 university hospitals in Seoul.

The data was collected from questionnaire during the period of January to february 1999.

The results were summarized as follows.

1. Distribution of the general characteristics (age, sex, educational status, marital status and job) in the accidental patients were significantly different from that of the control group. The most common group of age was 20-30 years of age and males predominated over female.

2. ① Fourty two % of accidental patients arrived within 30 mins.
- ② Fifty seven % of patients was first-aided one.
- ③ An ambulance was the most frequently used transportation.
- ④ The time interval from arrival to initial emergency care was 10 mins.
- ⑤ Admission rates of the patients after treatment was 72.0%.
- ⑥ Time interval from arrival to completion was 3-4 hours.

3. The Mean score of the accidental patents' degree of satisfaction on emergency services was  $3.26 \pm 0.64$  which was not significantly different from that of contol group.