

응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자의 직무만족도와 이직의도

The Job Satisfaction and Turnover Intention of Emergency Medical Technician in the Private Ambulance Service

김미숙* · 이경열**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

응급의료체계란 적정규모의 지역에서 응급상황 발생 시 효과적이고 신속하게 의료를 제공하기 위해서 인력, 시설, 장비를 유기적으로 운용할 수 있도록 재배치하는 것을 말한다¹⁾. 응급의료체계는 크게 병원 전 단계와 병원 단계, 병원 간 이송단계로 나눌 수 있으며, 병원 전 단계는 현장에서 응급의료기관까지 환자에게 제공되는 서비스를 말하며, 병원 단계는 병원에서 일어나는 진료 서비스를 말하고, 병원 간 이송단계는 병원과 병원 사이에 환자를 이송하면서 제공되는 서비스를 말한다²⁾. 미국의 경우는 응급의료체계를 일반인 단계, 일차 반응자 단계, 기초 응급의료 제공단계 그리고 전문 응급의료 단계로 구분하고 있고, 각 단계에서 적절한 수준의 병원 전 응급의료 서비스를 제공하는 것은 환자의 예후에 긍정적인 영향을 미친다³⁾.

응급의료체계 내에서 응급환자 이송 업무를 담

당하고 있는 기관은 크게 소방방재청의 119 구급대, 의료기관의 구급차, 응급환자이송업의 사설 구급차를 들 수 있다. 119 구급대는 소방법에서 구급 및 구조에 관한 규정에 따르며, 의료기관의 구급차와 응급환자이송업의 사설 구급차는 응급의료에 관한 법률에서 규정하고 있다⁴⁾. 현장 혹은 자택으로부터의 이송은 주로 119 구급대가, 병원 간 이송은 의료기관 구급차와 응급환자이송업의 사설 구급차가 주로 담당하고 있다. 의료기관 구급차와 응급환자이송업의 사설 구급차에 의한 이송에서 긴급 또는 응급환자의 비율이 높고, 119 구급대에 의해 이송되는 경우는 비응급환자의 비율이 높은 편이다. 또한 환자발생 원인별로 보면, 119 구급대는 질환과 외상의 비율이 비슷한 수준이고, 응급환자이송업의 사설 구급차와 의료기관의 구급차는 질환의 비율이 높다⁵⁾. 한편 미국의 경우는 소방대와 사설 구급대 및 병원구급차에 의해 응급의료체계가 운영되고 있으며, 사설구급대는 비영리단체로 경찰이나 민간의 출동요청을 받고 현장에 출동한다. 적절한 처치와 이송에 대한 이송료를 받을 수 있으며, 이러한 비용은 모두 환자들이 가입한 의료보험에서 지불된다. 미국의 응급의료체계는 공공서비스의 한 부분으로 제공되어 왔으며, 이송요금은 수송에 관련된 요금은 포함하지 않고 단순히 의료서비스에 대한 요금만이 포함되어 있다. 제공되는 서비스의 종류에 따라 \$200~\$600의 범위내에서 차등 적용된다⁶⁾. 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자

* 충청응급환자이송단

** 공주대학교 응급구조학과

본 논문은 공주대학교 일반대학원 응급구조학 석사학위논문임.

투고일(2012. 2. 20), 심사완료일(2012. 3. 11), 게재확정일(2012. 4. 12)

교신저자: 이경열(E-mail: leeky@kongju.ac.kr)

로는 구급차 동승기준에 따라 1, 2급 응급구조사와 의사 및 간호사가 있다. 2010년 현재 기준으로 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자의 인력현황은 1급 응급구조사 261명, 2급 응급구조사 154명, 간호사 352명으로 총 767명을 나타내고 있다¹⁾. 이와 비교하기 위하여 대한 응급구조사협회의 2010년 1급 응급구조사 취업현황을 보면, 119 구급대에 1,913명, 의료기관 3,016명, 응급환자이송업체가 333명으로 집계되어 있어 약간 차이를 보이고 있는데⁷⁾, 응급환자이송업에 종사하는 1급 응급구조사의 수는 119 구급대와 의료기관에 비해 상대적으로 낮은 비율로 분포하고 있고, 이들에 대한 직무만족도와 이직의도에 대한 연구가 거의 없는 실정이다.

2. 연구의 목적

본 연구는 응급환자이송업에 종사하는 1급 응급구조사를 비롯한 응급의료종사자들의 일반적 특성에 따른 직무만족도와 이직의도의 차이를 파악하고 상관관계를 분석하며, 현행 응급환자이송업의 문제점을 파악하고자 하였다. 특히 자격별 이직계획유무와 이직이유, 희망진로를 파악함으로써 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자들의 자격별 특성을 파악하고자 하였다. 궁극적으로 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자의 직무만족도를 향상시키고 이직의도를 감소시키기 위한 사회적 인식 향상과 법적 제도 개선, 그리고 응급의료서비스의 질적 향상을 위한 기초 자료를 제공하고자 시도하였다.

3. 용어의 정의

(1) 응급환자이송업

본 연구에서는 2010년 3월 현재 보건복지부에서 허가한 응급환자이송업체로 전국에 분포한 개인 및 법인이 운영하고 있는 47개의 응급환자이송업체를 말한다.

(2) 응급의료종사자

본 연구에서는 전국의 응급환자이송업에 종사하

는 1급 응급구조사, 2급 응급구조사 및 간호사 중에서, 연구 조사 당시인 2011년 9월 15일부터 10월 14일까지의 기간에 개인 및 법인이 운영하고 있는 응급환자이송업체에 실제 종사하는 자를 말한다.

(3) 직무만족도

본 연구에서는 직무를 수행하면서 경험하는 감정 상태의 정도를 주관적으로 표시하는 것으로 측정도구는 Slavitt 등⁸⁾이 개발한 'The index of work satisfaction'을 토대로 작성한 김과 권⁹⁾이 변형한 직무자체, 보수, 자율성, 업무요구도, 상호작용, 조직요구도, 근무 요건 등 7개 영역에 대한 만족도를 말한다.

(4) 이직의도

본 연구에서는 현 직장에서 수행하고 있는 직무를 더 이상 수행하기 어렵다고 자각하여 직장을 떠나려는 심리적 상태를 대상자가 주관적으로 표시한 것으로 구체적으로는 Becker¹⁰⁾가 개발하고 조영숙¹¹⁾이 변형한 이직을 생각하는 정도, 이직에 대한 계획, 현재의 여건이 바뀌면 이직을 하겠는지, 조직에 남았을 때 얻을 수 있는 이익에 대한 4가지 질문에 대한 의도를 의미한다.

4. 연구의 제한점

- 1) 본 연구는 응급환자이송업에 종사하는 응급의료 종사자의 전수조사가 아니므로, 결과를 전체로 확대 해석하는 데 신중을 기해야 할 것이다.
- 2) 본 연구에서 사용한 질문은 자기 기입식 설문에 의한 결과이므로 실제 현황과 차이가 있을 수 있다.

II. 연구방법

1. 연구 설계

본 연구는 응급환자이송업에 종사하는 응급의료

종사자를 대상으로 도구화된 설문지를 이용하여 2011년 9월 15일부터 10월 14일까지 수집된 자료를 분석한 서술적 조사연구이다.

2. 연구 대상

2011년 3월 현재 보건복지부의 응급환자이송업체 현황자료를 참고하여 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자 중 1급 응급구조사, 2급 응급구조사, 간호사를 대상으로 본 연구의 목적을 이해하고 참여하기를 동의한 응급의료종사자 194명을 대상으로 하였다. 2011년 9월 15일부터 2011년 10월 14일까지 시행한 설문으로 총 194부 중 132부가 회신되었으며, 이 중 답변이 불충분하거나 통계에 이용할 수 없는 무성의한 답변의 설문지 11부를 제외하고 최종 121부를 분석하였다.

3. 연구 도구

(1) 직무만족도

직무만족의 측정도구는 Slavitt 등⁸⁾이 개발한 'The index of work satisfaction'을 토대로 작성한 김과 권⁹⁾의 직무만족 도구를 연구자가 응급구조학과 교수의 도움을 받아 대상자에 맞게 수정보완하였고, 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자 20명을 대상으로 예비조사를 실시한 후 부적절한 문항과 문구의 내용을 수정보완하여 사용하였다.

직무만족도는 직무자체 영역 5문항, 보수 영역 6문항, 자율성 영역 3문항, 업무요구도 영역 2문항, 상호작용 영역 5문항, 조직요구도 영역 1문항, 근무요건 영역 3문항으로 총 25문항으로 구성되었다. 직무만족도의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .906$ 으로 나타났다.

(2) 이직의도

이직의도를 측정하기 위한 도구로 Becker¹⁰⁾의 연구의 4문항을 조영숙¹¹⁾이 번역하여 사용한 것을 본 연구자가 응급구조학과 교수의 도움을 받아 일부 수정보완하였고, 응급환자이송업에 종사하는 응

급의료종사자 20명을 대상으로 예비조사를 실시하여 부적절한 문항과 문구의 내용을 수정보완하여 연구에 이용하였다.

이는 이직을 생각하는 정도와 2년 이내 이직에 대한 구체적 계획의 정도, 현재의 여건이 바뀐다면 이직을 하겠는지, 조직에서의 이익이 어느 정도인지를 파악하는 것이다. 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .796$ 으로 나타났다.

4. 자료 수집

본 연구의 자료수집 기간은 2011년 9월 15일부터 10월 14일까지였다. 자료수집 방법은 우편과 이메일로 진행하였다. 총 194부를 발신하여 132부가 회신되었으며(회신율 68.0%), 이 중 답변이 불충분하거나 통계에 이용할 수 없는 무성의한 답변 11부를 제외하고 최종 121부를 분석하였다.

5. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS PC Window 18.0을 이용하여 분석하였으며, 분석 방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성, 업무적 특성은 빈도와 백분율로 산출하였다.
- 2) 대상자의 직무만족도와 이직의도는 평균과 표준편차를 산출하였고, 일반적 특성에 따른 직무만족도와 이직의도의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였다.
- 3) 대상자의 직무만족도와 이직의도의 상관관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

III. 연구결과

1. 응급의료종사자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 대상자 중 남성은 57.0%(69명), 연령은 '26세~30세'가 43.0%

〈표 1〉 일반적인 특성 (N=121)

| 구 분 | | 빈 도 | 백분율 (%) |
|---------------|-------------------|---------|---------|
| 성별 | 남자 | 69 | 57.0 |
| | 여자 | 52 | 43.0 |
| 연령 | 25세 이하 | 19 | 15.7 |
| | 26세~30세 | 52 | 43.0 |
| | 31세~35세 | 15 | 12.4 |
| | 36세~40세 | 8 | 6.6 |
| | 41세 이상 | 27 | 22.3 |
| 교육 정도 | 고졸 | 23 | 19.0 |
| | 전문대학졸 | 77 | 63.6 |
| | 대학교졸 | 21 | 17.4 |
| 보수 | 150만원 이하 | 82 | 67.8 |
| | 151만원 이상 | 39 | 32.2 |
| 자격 구분 | 1급 응급구조사 | 73 | 60.3 |
| | 2급 응급구조사 | 36 | 29.8 |
| | 간호사 | 12 | 9.9 |
| 재직 기간 | 2년 이내 | 60 | 49.6 |
| | 2년 초과~5년 이하 | 43 | 35.5 |
| | 5년 초과~10년 이하 | 8 | 6.6 |
| | 10년 초과 | 10 | 8.3 |
| 이전경력 유무 | 없음 | 81 | 66.9 |
| | 있음 | 40 | 33.1 |
| | 이전경력 구분 (n=40) | 의료기관 경력 | 35 74.5 |
| | | 산업체 경력 | 7 14.9 |
| | | 소방 경력 | 3 6.4 |
| | | 기타 경력 | 2 4.2 |
| 월평균 휴무일 | 없음 | 12 | 9.9 |
| | 1~4일 | 99 | 81.8 |
| | 5~8일 | 4 | 3.3 |
| | 8일 초과 | 6 | 5.0 |
| 근무인원 | 나 혼자 뿐이다. | 40 | 33.1 |
| | 나를 포함해 두 명이다. | 54 | 44.6 |
| | 나를 포함해 세 명이다. | 14 | 11.6 |
| | 나를 포함해 네 명이다. | 9 | 7.4 |
| | 나를 포함해 다섯 명 이상이다. | 4 | 3.3 |
| 하루 평균 환자이송 건수 | 1건 이상 | 18 | 14.9 |
| | 2건 이상 | 45 | 37.2 |
| | 3건 이상 | 42 | 34.7 |
| | 4건 이상 | 12 | 9.9 |
| | 5건 이상 | 4 | 3.3 |

(52명), ‘41세 이상’이 22.3%(27명)로 나타났다. 교육 정도는 전문대졸이 63.6%(77명), 보수는 ‘150만원 이하’가 67.8%(82명), 자격은 1급 응급구조사가 60.3%(73명), 2급 응급구조사가 29.8%(36명), 간호사가 9.9%(12명)로 나타났다. 재직기간을 살펴보면 ‘2년 이내’가 49.6%(60명), ‘2년 초과~5년 이하’가 35.5%(43명)로 나타났다. 응급환자이송업무에 근무하기 이전의 경력 유무에서는 ‘이전 경력 있음’이 33.1%(40명)로 나타났고, 그 중 의료기관 경력이 74.5%(35명)로 나타났다. 휴무일은 ‘1일~4일’이 81.8%(99명), 근무인원은 ‘나를 포함해 두 명이다’가 44.6%(54명), ‘나 혼자 뿐이다’가 33.1%(40명)로 나타났다. 하루 평균 환자 이송 건수는 ‘2건 이상’이 37.2%(45명), ‘3건 이상’이 34.7%(42명)로 나타났다.

2. 응급의료종사자의 직무만족도와 이직의도

1) 직무만족도

대상자의 영역별, 문항별 직무만족도는 〈표 2〉와 같다. 각 문항은 5단계 Likert 척도로 구성되어 ‘전혀 그렇지 않다’는 1점, ‘대체로 그렇지 않다’는 2점, ‘보통이다’는 3점, ‘대체로 그렇다’는 4점, ‘매우 그렇다’는 5점으로, 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

전체 직무만족도는 평균 2.94점으로 나타났으며, 영역별로 가장 만족도가 높은 영역은 업무요구도 영역으로 평균 4.23점으로 나타났다. 반면, 가장 만족도가 낮은 영역은 보수 영역으로 평균 1.73점으로 나타났다.

영역별로 살펴보면, 직무자체 영역에서는 ‘다른 업무 보다 내가 수행하는 업무는 중요하다.’라는 문항에서 가장 높은 평균 4.50점으로 나타났고, ‘근무시간은 대체로 빨리 지나간다.’라는 문항에서 가장 낮은 점수를 보여 평균 3.41점으로 나타났다. 보수영역에서는 ‘다른 동료들도 현재 받고 있는 급여에 만족한다.’라는 문항에서 가장 높은 점수를 보여 평균 2.17점으로 나타났고, ‘응급환자이송업무 소속 응급의료종사자에 대한 연간 급여 증가율은

〈표 2〉 직무만족도

(N=121)

| 영역 | 문항내용 | Mean±SD |
|-------|--|-----------|
| 직무자체 | 다른 업무 보다 내가 수행하는 업무는 중요하다. | 4.50±0.75 |
| | 직장에서 내가 하는 일이 정말로 중요하다는 사실에 대해 의심해 본 적이 없다. | 4.12±1.07 |
| | 나의 업무는 많은 기술과 이론을 필요로 한다. | 4.02±1.11 |
| | 직장에서 하고 있는 일에 대해 나는 다른 사람에게 자랑스럽게 이야기 한다. | 3.80±1.24 |
| | 근무시간은 대체로 빨리 지나간다. | 3.41±1.26 |
| | 소 계 | 3.97±0.74 |
| 보수 | 다른 동료들도 현재 받고 있는 급여에 만족한다. | 2.17±1.00 |
| | 타이송단에 근무하는 응급의료종사자와 비교해볼 때 나의 급여는 합당한 수준이다. | 1.93±1.09 |
| | 나는 현재 받고 있는 급여에 만족한다. | 1.67±0.99 |
| | 다른 곳에서 급여를 더 준다 해도 근무조건이 좋기 때문에 여기서 근무하는 것이 만족스럽다. | 1.59±0.95 |
| | 응급환자이송업 소속 응급의료종사자들이 받고 있는 기본급의 수당은 만족스럽다. | 1.53±0.98 |
| | 응급환자이송업 소속 응급의료종사자에 대한 연간 급여증가율은 만족스럽다. | 1.50±0.93 |
| | 소 계 | 1.73±0.86 |
| 자율성 | 내 의지대로 중요한 업무를 결정할 수 있으며, 이 때 상관이 지지해준다. | 3.44±1.25 |
| | 내가 근무하는 지부에서는 상관이 모든 일을 결정하지 않으며 내가 결정할 일도 많다. | 3.07±1.31 |
| | 나는 필요이상의 통제를 받고 있다고 느낀다.(역문항) | 2.43±1.47 |
| | 소 계 | 2.98±1.03 |
| 업무요구도 | 업무상 요구되는 서류 업무가 많다.(역문항) | 4.24±0.98 |
| | 서류 업무 소요시간은 합리적이며, 그로 인해 나의 업무에 피해를 본다고 생각하지는 않는다. | 4.21±0.85 |
| | 소 계 | 4.23±0.84 |
| 상호작용 | 내가 근무하는 지부는 직원간에 화력이나 자격증과 무관하게 좋은 팀워크를 이루며 협조한다. | 3.63±0.99 |
| | 내가 근무하는 지부는 화목한 가정처럼 잘 지낸다. | 3.49±1.03 |
| | 구급업무 수행시 발생하는 문제에 대해 다른 직원들과 의논할 기회와 시간이 충분하다. | 3.45±1.19 |
| | 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자들이 행정적인 의사결정에 참여할 기회가 충분히 있다. | 2.62±1.31 |
| | 내가 근무하는 지부와 본사는 응급의료종사자들의 복지시설에 대해 많은 배려를 한다. | 2.16±1.29 |
| | 소 계 | 3.07±0.95 |
| 조직요구도 | 이송업무가 조직적이고, 수행되는 방법에 대해 만족한다. | 2.67±1.40 |
| | 소 계 | 2.67±1.40 |
| 근무요건 | 현행 근무 형태에 대해 만족한다. | 2.31±1.35 |
| | 대기실이나 사무실의 환경은 직원들에게 충분한 휴식공간이 된다. | 1.94±1.23 |
| | 다른 직종(소방서나 병원 등)에 종사하는 응급의료종사자들에 비해 현행 근무시간은 적당하다. | 1.63±1.13 |
| | 소 계 | 1.96±1.04 |
| | 계 | 2.94±0.64 |

만족스럽다'라는 문항에서 가장 낮은 점수를 보여 평균 1.50점으로 나타났다. 자율성 영역에서는 '내 의지대로 중요한 업무를 결정할 수 있으며, 이 때 상관이 지지해준다.'라는 문항에서 가장 높은 점수를 보여 평균 3.44점으로 나타났고, '나는 필요이상으로 통제를 받고 있다고 느낀다.'에서 가장 낮은 점수를 보여 평균 2.43점으로 나타났다. 업무요구도 영역에서는 '업무상 요구되는 서류 업무는 많다'라는 문항은 평균 4.24점, '서류 업무 소요시간은 합리적이며, 그로 인해 나의 업무에 피해를 본다고 생각하지는 않는다.'라는 문항은 평균 4.21점의 점수를 보였다. 상호작용 영역에서는 '내가 근무하는 지부는 직원 간에 학력이나 자격증과 무관하게 좋은 팀워크를 이루며 협조한다.'라는 문항에서 가장 높은 점수를 보여 평균 3.63점으로 나타났고, '내가 근무하는 지부와 본사는 응급의료종사자들의 복지시설에 대해 많은 배려를 한다.'라는 문항이 평균 2.16점으로 가장 낮게 나타났다. 조직요구도 영역은 한 문항이었는데 '이송업무가 조직적이고, 수행되는 방법에 대해 만족한다.'라는 문항에서 평균 2.67점의 점수를 보였고, 근무요건 영역에서는 '현행 근무 형태에 대해 만족한다.'라는 문항이 가장 높은 점수를 보여 평균 2.31점으로 나타났고, '다른 직종(소방서나 병원 등)에 종사하는 응급의료종사자들에 비해 현행 근무시간은 적당하다'라는 문항이 가장 낮은 점수를 보여 평균 1.63점으로 나타났다.

(2) 이직의도

대상자의 이직의도는 <표 3>과 같다. 각 문항은 5

단계 Likert 척도로 구성하여 '전혀 그렇지 않다'는 1점, '대체로 그렇지 않다'는 2점, '보통이다'는 3점, '대체로 그렇다'는 4점, '매우 그렇다'는 5점으로, 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다.

이직의도는 전체적으로 평균 4.23점으로 나타났다. 문항별로 살펴보면, '현재의 직장에서 계속 근무한다면 얻는 것이 별로 없다고 생각한다.'가 평균 3.81점, '2년 안에 새 직장을 찾아 볼 생각이다.'가 평균 4.24점, '나는 종종 이 직장을 그만두고 싶은 생각이 든다.'라는 문항은 평균 4.32점, '현재보다 조금이라도 여건이 바뀐다면 나는 이 직장을 그만둘 것이다.'가 평균 4.55점으로 나타났다.

(3) 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이는 <표 4>와 같다. 유의한 차이를 보인 항목을 살펴보면, 연령에서의 만족도는 '41세 이상'의 대상자가 가장 높게 나타나 평균 3.26점으로 나타났고, '36세~40세'에서는 평균 2.56점으로 낮게 나타나 연령별 유의한 차이($F=3.819, p=.006$)를 보였다. 보수는 '150만원 이하'에서는 평균 2.75점, '151만원 이상'에서 평균 3.35점으로 나타나 보수에서 유의한 차이($t=-4.640, p=.000$)를 보였다. 응급환자 이송업무 재직 기간에서 가장 높은 만족도를 보인 경우는 '10년 초과' 대상자로 평균 3.43점을 나타냈고, 가장 만족도가 낮은 재직기간은 '2년 초과~5년 이내'의 대상자들로 평균 2.77점을 보여 재직기간별로 유의한 차이($F=3.868, p=.011$)를 보였다. 교대근무를 하는 대상자는 평균 3.21점으로, 교대근무를 하지 않는 대상자의 평균 2.83점 보다 높게

<표 3> 이직의도

(N=121)

| 문 항 내 용 | Mean ± SD |
|---|-------------|
| 현재보다 조금이라도 나의 여건이 바뀐다면 나는 이 직장을 그만 둘 것이다. | 4.55 ± 0.87 |
| 나는 종종 이 직장을 그만두고 싶은 생각이 든다. | 4.32 ± 0.87 |
| 2년 안에 새 직장을 찾아 볼 생각이다. | 4.24 ± 1.35 |
| 현재의 직장에서 계속 근무한다면 얻는 것이 별로 없다고 생각한다. | 3.81 ± 1.12 |
| 계 | 4.23 ± 0.84 |

〈표 4〉 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이

(N=121)

| | 구 분 | n | M±SD | t 또는 F | p |
|----------------|-------------------|----|-----------|--------|------|
| 성별 | 남자 | 69 | 2.95±0.74 | 0.059 | .953 |
| | 여자 | 52 | 2.94±0.49 | | |
| 연령 | 25세 이하 | 19 | 3.06±0.70 | 3.819 | .006 |
| | 26세~30세 | 52 | 2.89±0.64 | | |
| | 31세~35세 | 15 | 2.62±0.53 | | |
| | 36세~40세 | 8 | 2.56±0.49 | | |
| | 41세 이상 | 27 | 3.26±0.58 | | |
| 교육 정도 | 고졸 | 23 | 2.95±0.63 | 1.408 | .249 |
| | 전문대학졸 | 77 | 2.89±0.67 | | |
| | 대학교졸 | 21 | 3.15±0.55 | | |
| 보수 | 150만원 이하 | 82 | 2.75±0.49 | -4.640 | .000 |
| | 151만원 이상 | 39 | 3.35±0.74 | | |
| 자격 구분 | 1급 응급구조사 | 73 | 2.92±0.66 | 1.138 | .324 |
| | 2급 응급구조사 | 36 | 2.90±0.61 | | |
| | 간호사 | 12 | 3.21±0.60 | | |
| 재직 기간 | 2년 이내 | 60 | 2.95±0.71 | 3.868 | .011 |
| | 2년 초과~5년 이내 | 43 | 2.77±0.49 | | |
| | 5년 초과~10년 이내 | 8 | 3.25±0.56 | | |
| | 10년 초과 | 10 | 3.43±0.58 | | |
| 이전 경력 유무 | 이전 경력 있음 | 40 | 3.05±0.63 | 1.326 | .187 |
| | 이전 경력 없음 | 81 | 2.89±0.65 | | |
| 교대 여부 | 교대 근무 함 | 37 | 3.21±1.72 | 3.150 | .002 |
| | 교대 근무 안 함 | 84 | 2.83±0.57 | | |
| 근무 인원 | 나 혼자 뿐이다. | 40 | 2.71±0.43 | 19.404 | .000 |
| | 나를 포함해 두 명이다. | 54 | 2.80±0.53 | | |
| | 나를 포함해 세 명이다. | 14 | 3.35±0.51 | | |
| | 나를 포함해 네 명이다. | 9 | 4.20±0.69 | | |
| | 나를 포함해 다섯 명 이상이다. | 4 | 3.02±0.34 | | |
| 하루 평균 환자 이송 건수 | 1건 이상 | 18 | 2.75±0.36 | 1.979 | .215 |
| | 2건 이상 | 45 | 2.86±0.58 | | |
| | 3건 이상 | 42 | 2.89±0.45 | | |
| | 4건 이상 | 12 | 3.38±0.90 | | |
| | 5건 이상 | 4 | 3.97±1.66 | | |
| 하루 평균 업무 시간 | 3시간 미만 | 10 | 2.84±0.28 | 1.916 | .131 |
| | 3시간 이상~6시간 미만 | 57 | 2.89±0.57 | | |
| | 6시간 이상~9시간 미만 | 52 | 3.06±0.74 | | |
| | 12시간 이상 | 2 | 2.12±0.42 | | |

〈표 5〉 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이

(N=121)

| | 구 분 | n | M±SD | t 또는 F | p |
|----------------|-------------------|----|-----------|--------|------|
| 성별 | 남자 | 69 | 4.11±0.92 | -1.995 | .048 |
| | 여자 | 52 | 4.40±0.70 | | |
| 연령 | 25세 이하 | 19 | 4.54±0.65 | 9.611 | .000 |
| | 26세~30세 | 52 | 4.48±0.70 | | |
| | 31세~35세 | 15 | 4.35±0.56 | | |
| | 36세~40세 | 8 | 4.25±0.86 | | |
| | 41세 이상 | 27 | 3.46±0.83 | | |
| 교육 정도 | 고졸 | 23 | 3.75±0.91 | 6.974 | .002 |
| | 전문대학졸 | 77 | 4.45±0.71 | | |
| | 대학교졸 | 21 | 3.94±0.93 | | |
| 보수 | 150만원 이하 | 82 | 4.53±0.55 | 5.515 | .000 |
| | 151만원 이상 | 39 | 3.60±0.99 | | |
| 자격 구분 | 1급 응급구조사 | 73 | 4.49±0.71 | 8.481 | .001 |
| | 2급 응급구조사 | 36 | 3.85±0.91 | | |
| | 간호사 | 12 | 3.81±0.83 | | |
| 재직 기간 | 2년 이내 | 60 | 4.51±0.70 | 14.115 | .000 |
| | 2년 초과~5년 이내 | 43 | 4.26±0.75 | | |
| | 5년 초과~10년 이내 | 8 | 3.28±0.87 | | |
| | 10년 초과 | 10 | 3.20±0.72 | | |
| 이전 경력 유무 | 이전 경력 있음 | 40 | 4.24±0.88 | .113 | .910 |
| | 이전 경력 없음 | 81 | 4.23±0.83 | | |
| 교대 여부 | 교대 근무 함 | 37 | 4.18±0.94 | -0.481 | .631 |
| | 교대 근무 안 함 | 84 | 4.26±0.80 | | |
| 근무 인원 | 나 혼자 뿐이다. | 40 | 4.46±0.69 | 3.790 | .016 |
| | 나를 포함해 두 명이다. | 54 | 4.27±0.82 | | |
| | 나를 포함해 세 명이다. | 14 | 4.05±0.61 | | |
| | 나를 포함해 네 명이다. | 9 | 3.25±1.30 | | |
| | 나를 포함해 다섯 명 이상이다. | 4 | 4.25±0.65 | | |
| 하루 평균 환자 이송 건수 | 1건 이상 | 18 | 4.54±0.60 | 2.595 | .040 |
| | 2건 이상 | 45 | 4.09±0.86 | | |
| | 3건 이상 | 42 | 4.41±0.75 | | |
| | 4건 이상 | 12 | 3.88±0.93 | | |
| | 5건 이상 | 4 | 3.63±1.51 | | |
| 하루 평균 업무 시간 | 3시간 미만 | 10 | 4.48±0.72 | .590 | .623 |
| | 3시간 이상~6시간 미만 | 57 | 4.28±0.73 | | |
| | 6시간 이상~9시간 미만 | 52 | 4.13±0.97 | | |
| | 9시간 이상~12시간 미만 | 2 | 4.25±1.06 | | |

나타나 유의한 차이를 보였다($t=3.150, p=.002$). 근무인원은, ‘나를 포함해 네 명이다.’라고 답한 대상자에서 가장 높은 만족도를 보여 평균 4.20점으로 나타났으며, 가장 낮은 만족도를 보인 대상자는 ‘나 혼자 뿐이다.’라고 답한 경우로 평균 2.71점으로 나타나, 근무 인원 별로 유의한 차이($F=19.404, p=.000$)를 보였다.

(4) 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이는 <표 5>와 같다.

성별에서 여자는 평균 4.40점, 남자는 평균 4.11점으로 나타나 남자보다 여자가 높게 나타나 유의한 차이($t=-1.995, p=.048$)를 보였다. 연령은 ‘25세 이하’가 평균 4.54점, ‘41세 이상’이 평균 3.46점으로 나타나 연령이 낮을수록 이직의도가 높게 나타나 유의한 차이($F=9.611, p=.000$)를 보였다. 교육정도에서는 ‘전문대학 졸업’이 평균 4.45점,

‘고등학교 졸업’이 평균 3.75점으로 나타나 전문대학 졸업자가 높게 나타나 유의한 차이($F=6.974, p=.002$)를 보였다. 보수에서는 ‘150만원 이하’가 평균 4.53점, ‘151만원 이상’이 평균 3.60점으로 나타나 보수가 낮을수록 높은 이직의도를 보여 유의한 차이($t=5.515, p=.000$)가 나타났다. 자격에 따른 차이는 1급 응급구조사가 평균 4.49점, 2급 응급구조사가 평균 3.85점, 간호사가 평균 3.81점으로 나타나 1급 응급구조사가 가장 높은 이직의도를 보여 자격별로 유의한 차이($F=8.481, p=.001$)를 보였다. 재직 기간에서는 ‘2년 이내’가 평균 4.51점, ‘10년 초과’가 평균 3.20점으로 나타나 재직기간이 짧을수록 이직의도가 높게 나타나 유의한 차이($F=14.115, p=.000$)를 보였다. 근무인원에서는 ‘나 혼자 뿐이다.’가 평균 4.46점, ‘나를 포함해 4명이다.’가 평균 3.25점으로 나타나 혼자 근무하는 경우에서 이직의도가 유의한 차이($F=3.790, p=.016$)로 높게 나타났다. 하루 평균 환자 이송 건수

<표 6> 자격별 이직 계획 유무와 이직이유, 희망진로의 차이

(N=121, 단위 : 명(%))

| 구 분 | 자 격 | | | χ^2 | P | |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|-----------|---------|-------------------|
| | 1급 응급구조사 (n=73) | 2급 응급구조사 (n=36) | 간호사 (n=12) | | | |
| 이직 계획 있다. | 68 (93.2) | 18 (50.0) | 3 (33.3) | 39.223 | .000 | |
| 없다. | 5 (6.8) | 18 (50.0) | 9 (66.7) | | | |
| 이직 이유 (n=89) | 경제적 보상이나 이익이 적다. | 10 (14.7) | 12 (66.7) | 0 (0.0) | 61.204 | .000 ^a |
| | 고용이 불안정하다. | 0 (0.0) | 1 (5.5) | 0 (0.0) | | |
| | 업무량이 많아 힘들다. | 3 (4.4) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | | |
| | 열악한 근무 환경이나 복지시설 | 3 (4.4) | 4 (22.2) | 3 (100.0) | | |
| | 동료간 갈등이나 인간관계가 힘들다. | 1 (1.4) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | | |
| | 다른 직장을 선택하기 위한 과정이었다. | 39 (57.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | | |
| 기타 | 12 (17.6) | 1 (5.5) | 0 (0.0) | | | |
| 희망 진로 (n=89) | 소방서 | 51 (75.0) | 4 (22.2) | 0 (0.0) | 121.723 | .000 ^a |
| | 의료기관 | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3 (100.0) | | |
| | 교육기관 | 2 (2.9) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | | |
| | 진학 | 11 (16.1) | 3 (16.6) | 0 (0.0) | | |
| | 비의료직 | 4 (5.8) | 11 (61.1) | 0 (0.0) | | |

a : Fisher's exact test에 의한 유의확률임.

〈표 7〉 직무만족도와 이직의도의 상관관계

| | 직무 만족도 | 직무 자체 | 보수 | 자율성 | 업무 요구도 | 상호 작용 | 조직 요구도 | 근무 요건 |
|----------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 이직 의도 | -.56 (p=.000) | -.24 (p=.007) | -.61 (p=.000) | -.49 (p=.000) | -.24 (p=.009) | -.45 (p=.000) | -.40 (p=.000) | -.52 (p=.000) |

에서는 ‘한 건 이상’이 평균 4.54점, ‘5건 이상’이 평균 3.63점으로 나타나 오히려 이송 건수가 적은 경우에 이직의도가 높게 나타나 유의한 차이($F=2.595$, $p=.040$)를 보였다. 그러나 이전 경력 유무, 교대 여부, 하루 평균 업무 시간 항목에서는 유의한 차이를 보이지 않았다.

(5) 자격별 이직계획 유무와 이직 이유, 희망진로의 차이

대상자의 자격별 이직계획 유무와 이직 이유, 희망진로의 차이는 〈표 6〉과 같다.

대상자 중 73.6%(89명)이 2년 이내 구체적인 이직 계획이 있다고 응답했으며, 1급 응급구조사 중 93.2%(68명)가, 2급 응급구조사의 경우 50%(18명)가 간호사의 경우 33.3%(3명)가 이직계획이 있다고 응답하여 자격별로 유의한 차이($\chi^2=39.223$, $p=.000$)를 보였다.

2년 이내 구체적인 이직을 계획하고 있다고 응답한 사람 중 이직 이유로 가장 많이 선택한 것은 ‘다른 직장을 선택하기 위한 과정이었다’가 43.8%(39명)였고, 전체가 1급 응급구조사로 나타나 자격별로 유의한 차이($\chi^2=61.204$, $p=.000$)를 보였다.

〈표 8〉 현행 응급환자이송업의 문제점 순위

| 항 목 | 점수 | 백분율(%) |
|----------------------------|-----|--------|
| 비현실적인 이송요금 체계 | 358 | 32.9 |
| 열악한 근무 환경이나 복지 시설 | 262 | 24.1 |
| 정부의 행정적, 재정적 지원미비 | 195 | 17.9 |
| 응급환자이송업에 대한 시민의 인식 부족 | 89 | 8.2 |
| 응급환자이송업 소속 응급의료종사자의 전문성 부족 | 84 | 7.7 |
| 이송요금징수와 관련한 이용자들의 불만 | 83 | 7.6 |
| 기타 | 18 | 1.7 |

희망진로는 소방서가 89명 중 61.8%(55명)로 나타났고, 이 중 1급 응급구조사가 92.7%(51명), 2급 응급구조사가 7.27%(4명)로 나타나 자격별로 유의한 차이($\chi^2=121.723$, $p=.000$)를 보였다.

(6) 직무만족도와 이직의도의 상관관계

대상자의 직무만족도와 이직의도와 상관관계는 〈표 7〉과 같다. 상관계수가 1에 가까울수록 양의 상관관계가 높은 것이고, -1에 가까울수록 음의 상관관계가 높은 것이며, 0에 가까울수록 상관관계가 없음을 나타낸다. 대상자의 직무만족도와 이직의도와 상관관계는 통계적으로 유의한 음(-)의 상관관계($r=-.56$, $p=.000$)가 있는 것으로 나타났으며, 보수영역($r=-.61$, $p=.000$)이 가장 높은 음(-)의 상관관계를 보였다.

3. 현행 응급환자이송업의 문제점

현재 운영되고 있는 응급환자이송업에 대한 문제점에 대한 설문 결과 〈표 8〉과 같다.

순위별로 세 가지를 답하게 한 후 1순위로 선택한 항목은 빈도수에 가중치 5를, 2순위로 선택한 항목은 빈도수에 가중치 3을, 3순위로 선택한 항목

은 가중치를 주지 않고 계산하여 순위를 산출한 결과이다. 항목을 살펴보면 ‘비현실적인 이송요금 체계’는 32.9%(358점), ‘열악한 근무환경이나 복지시설’이 24.6%(262점), 정부의 행정적, 재정적 지원 미비가 17.9% (195점) 순으로 나타났다.

IV. 고 찰

응급환자이송업은 응급의료체계 중 병원 간 이송단계에서 주로 활동하고 있으며, 근무 인력은 1급 응급구조사, 2급 응급구조사 및 간호사가 대부분을 차지하고 있다. 이들에 대한 업무 특성을 파악하고 그 업무와 직무만족도 및 이직의도를 살펴 보기 위해 본 연구를 수행하였다.

대상자의 일반적인 특성 중 연령은 ‘26세~30세’가 가장 많았고, 학력은 전문대학 졸, 자격은 1급 응급구조사가 가장 많았다. 평균 하루 2~3건의 환자이송을 하면서 ‘3시간 이상~9시간 미만’을 근무하고, 혼자 혹은 두 명이내의 근무자가 교대근무를 하지 않고, 월평균 4일 이내의 휴무일을 갖는 것으로 나타났다. 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자가 비교적 연령이 낮고, 교대없이 적은 인원이 근무하는 것은 응급환자이송업의 특성상 정부의 재정적 지원없이 환자나 보호자가 부담하는 이송요금만으로 운영되는 민간 기업이기 때문에 법적 기준의 응급의료종사자를 고용할 수 없다는 현실이 반영되었다고 할 수 있으며, 그들의 재직기간이 짧은 이유는 소방공무원 시험을 보기 위한 필요조건을 충족하기 위한 직장으로 응급환자이송업을 선택한 비율이 높기 때문일 것이다.

대상자의 직무만족도 총 평균점수는 2.94점으로 나타나 보통보다 약간 높은 수준인 것으로 확인되었다. 자격별로는 1급 응급구조사가 평균 2.92점, 2급 응급구조사가 평균 2.90점, 간호사가 평균 3.21점으로 나타나 자격별로 유의한 차이를 보이지는 않았지만, 간호사가 가장 높게 나타났다. 응급환자를 이송하는 119 구급대원을 대상으로 한 김과

권⁹⁾의 연구에서 전체 평균이 2.35점으로 나타났고, 자격별로는 1급 응급구조사가 평균 3.02점, 2급 응급구조사가 평균 2.89점, 간호사가 평균 2.99점으로 나타났다. 박과 박¹²⁾의 연구에서는 전체 평균 2.69점으로 나타났고, 자격별로는 1급 응급구조사가 평균 2.70점, 2급 응급구조사가 평균 2.68점, 응급구조사 교육과정 수료자가 평균 2.37점으로 나타났다. 배¹³⁾의 연구에서는 전체 평균 2.71점으로 나타났고, 자격별로는 1급 응급구조사가 평균 2.73점, 2급 응급구조사가 평균 2.65점, 기타(간호사와 2주 구급교육 수료자)가 평균 3.31점으로 나타났다. 병원내에서 근무하는 1급 응급구조사를 대상으로 한 이¹⁴⁾의 연구에서는 평균 2.91점, 박 등¹⁵⁾의 연구에서는 평균 3.06점으로 나타났다. 미국의 연구¹⁶⁾에서는 소방서에 종사하는 남성 응급구조사 63명, 응급환자이송업에 종사하는 남성 응급구조사 90명과 여성 응급구조사 41명을 대상으로 고용형태와 성별에 따른 직무만족도를 비교하였는데, 소방서에 근무하는 남성 응급구조사의 직무만족도가 가장 높았고, 개인 응급환자이송업체에 근무하는 여성 응급구조사의 직무만족도가 가장 낮은 것으로 나타나 남녀 차이를 나타냈으나, 본 연구에서는 남녀 차이가 나타나지 않았다.

본 연구에서 가장 만족도가 높은 영역은 업무요구도 영역으로 평균 4.23점으로 나타났고, 가장 만족도가 낮은 영역은 보수 영역으로 평균 1.73점으로 나타났다. 직무자체 영역에 대한 만족도는 평균 3.97점으로 나타나 119 구급대원을 대상으로 한 연구에서의 평균 3.44점¹³⁾과 평균 4.00점⁹⁾, 병원 내 응급구조사를 대상으로 한 연구에서의 평균 3.48점¹⁴⁾과 평균 3.63점¹⁵⁾과 비교해보면 직무자체 영역에 대한 점수도 높게 나타나 응급의료종사자들이 직무 자체에 대한 만족도가 비교적 높은 것을 알 수 있었다. 보수 영역이 가장 낮은 만족도를 나타낸 것은 119 구급대원을 대상으로 한 연구¹³⁾, 간호사를 대상으로 연구¹⁷⁾, 병원 내 1급 응급구조사를 대상으로 한 연구¹⁴⁾ 결과와 일치하였다.

본 연구에서 응급환자이송업에 종사하는 응급의

료종사자들의 이직의도는 평균 4.23점으로 매우 높은 이직의도를 나타냈다. 자격별 이직의도는 1급 응급구조사가 평균 4.49점, 2급 응급구조사가 평균 3.85점, 간호사가 평균 3.81점으로 나타나 유의한 차이를 보이며 1급 응급구조사가 가장 높게 나타났다. 119 구급대원 152명을 대상으로 한 연구¹³⁾에서는 전체 평균 2.64점으로 나타났고, 자격별 이직의도는 1급 응급구조사가 평균 2.76점, 2급 응급구조사가 평균 2.54점, 기타(간호사, 2주 구급교육 수료자)가 평균 2.55점으로 나타나 역시 1급 응급구조사가 이직의도가 가장 높은 것으로 나타나 본 연구 결과와 일치했다. 결국, 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자들이 119 구급대원이나 병원간호사보다 높은 이직의도를 보이고 있다. 본 연구에서 응급환자이송업에 종사하는 1급 응급구조사 중 86.3%가 30세 이하로 간호사와 2급 응급구조사에 비해 연령이 낮기 때문에 상대적으로 이직의 기회가 높고, 이직의도 역시 높은 것이라고 판단할 수 있으며, 소방공무원이 되기 위한 필요조건인 2년의 임상경력을 충족시키기 위한 목적으로 응급환자이송업에 종사하게 된 이유가 높기 때문일 것이다.

직무만족도와 이직의도는 음(-)의 상관관계를 보이고 있다. 특히 본 연구에서는 보수와 근무요건에서 가장 높은 상관관계를 나타냈는데, 이는 소방공무원을 대상으로 한 연구¹³⁾에서 자율성과 상호작용에서 가장 상관관계가 높았고, 간호사를 대상으로 한 연구¹⁸⁾에서 업무요구도와 상호작용이 가장 높은 상관관계를 보인 것과는 다른 결과이다. 또한 한방간호사를 대상으로 한 연구¹⁷⁾에서는 보수가 가장 높은 상관관계를 보여 본 연구와 같은 결과를 나타냈다. 또한 119구급대원의 임파워먼트와 직무만족도를 분석한 한¹⁹⁾의 연구에서는 구급대원의 임파워먼트가 직무만족에 영향을 미치고 강한 상관관계가 있으므로 임파워먼트를 향상시킴으로써 업무수행 능력의 효율성을 높일 수 있다고 하였다. 소방공무원의 조직문화가 직무만족도에 미치는 영향에 대한 최 등²⁰⁾의 연구에서는 소방대원의 직무만족도를 높이기 위해 직원의 가치를 인정해주고, 조

직의 문화를 생산중심 문화로 전환시키고, 업무가 본인의 적성에 맞도록 업무분장이 이루어지도록 해야 한다고 하였다.

한편, 응급환자이송업에 종사하는 1급 응급구조사의 전체 직무만족도(평균 2.92점)가 119 구급대나 병원에서 근무하고 있는 1급 응급구조사들과 비교했을 때 낮은 편이 아닌데도 불구하고 이직의도가 높게 나타난 것은, 보수와 근무요건의 영향도 있지만 응급환자이송업을 단순히 소방공무원이 되기 위한 중간단계로 여기기 때문에 나타나는 현상이라고 판단된다.

본 연구에서 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자들을 대상으로 현행 응급환자이송업의 문제점이 무엇이라고 느끼는가에 대한 질문에, ‘비현실적인 이송요금 체계’라고 답한 대상자가 가장 많았다. 현재 이송요금은 1994년도에 제정된 것으로 이는 물가상승률이 전혀 고려되지 않은 규정으로 현재 많은 응급환자이송업자들이 어려움을 겪고 있는 가장 근본적인 문제점이라고 볼 수 있다. 박²¹⁾의 연구에서 이송서비스에 대한 이용자의 만족도는 모든 부분에서 119 구급대와 사설이송업체에 대한 만족도가 유사하게 나타났지만, 앞으로 이송서비스를 받을 경우 119 구급대를 이용하겠다는 비율이 사설 이송업체의 비율보다 높게 나타났다. 그 이유로는 ‘이송에 대한 비용지불이 없기 때문’이라는 답변이 높았고, 사설이송업체를 선택한 사유로는 ‘병원 간 이송을 119 구급대가 지원하지 않기 때문’인 것으로 나타났다.

119 구급대의 이송은 무료로 이루어지는 반면, 응급환자이송업은 정부의 재정적 지원없이 오로지 이송수입에만 의지하며 운영되고 있다. 응급환자이송업의 이송료 기준요금은 1994년 1월 7일 제정된 이후 단 한 번도 개정이 이루어지지 않았고, 이송치료를 과다하게 징수할 때에는 종사하는 응급의료종사자까지 행정처벌하는 규정을 제시하고 있다. 이에 담당부처는 현재까지 진행되어 온 정책토론훈을 바탕으로 실질적인 법령 개정을 통하여 시급히 이송요금의 현실화를 도모하고 응급의료서비스

의 질적 개선을 위해 노력해야 한다.

V. 결론 및 제언

1. 결론

응급의료체계는 크게 병원 전 단계와 병원 단계로 구분된다. 응급의료종사자는 병원 전 단계와 병원 단계에서 다양한 형태의 직장에서 종사하고 있다. 병원단계 중 병원 간 이송은 주로 응급환자이송업에서 담당하고 있고, 본 연구에서는 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자(1급 응급구조사, 2급 응급구조사, 간호사)의 직무만족도와 이직의도를 파악하고자 했다.

본 연구는 2011년 9월 15일부터 10월 14일까지 총 194명을 대상으로 우편과 이메일을 이용한 설문 조사를 실시하였고, 총 132부가 회수되었는데, 답변이 불충분하거나 통계에 활용할 수 없는 무성의한 답변 11부를 제외하고, 121부를 SPSS 18.0을 이용하여 분석하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 남성이 57.0%(69명), 연령은 '26세~30세'가 43.0%(52명), 교육 정도는 전문대졸이 63.6%(77명), 자격은 1급 응급구조사가 60.3%(73명), 2급 응급구조사는 29.8%(36명), 간호사는 9.9%(12명)로 나타났고, 응급환자이송업 재직기간은 '2년 이내'가 49.6%(60명)였으며, 응급환자이송업 근무 이전의 경력 유무에서는 이전 경력 있음'이 33.1%(40명)로 나타났고, 이 중 74.5%(35명)가 의료기관에서 근무한 것으로 나타났다. 대상자의 업무적 특성 중 고용형태는 정규직이 95.9%(116명), 근무인원은 '나를 포함해 두 명이다'가 44.6%(54명), '나 혼자 뿐이다'가 33.1%(40명)로 나타났다. 하루 평균 환자 이송 건수는 '2건 이상'이 37.2%(45명), '3건

이상'이 34.7%(42명)로 나타났다.

- 2) 대상자의 직무만족도는 평균 2.94점으로 나타났으며, 영역별로 가장 만족도가 높은 영역은 업무요구도 영역으로 평균 4.23점으로 나타났다. 반면, 가장 만족도가 낮은 영역은 보수 영역으로 평균 1.73점으로 나타났다. 직무만족도의 차이는 연령($F=3.819$, $p=.006$), 보수($t=-4.640$, $p=.000$), 재직 기간($F=3.868$, $p=.011$), 교대근무 여부($t=3.150$, $p=.002$), 근무인원($F=19.404$, $p=.000$)에서 유의한 차이를 보였다.
- 3) 대상자의 이직의도는 평균 4.23점으로 매우 높게 나타났다. 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이는 성별($t=-1.995$, $p=.048$), 연령($F=9.611$, $p=.000$), 교육정도($F=6.974$, $p=.002$), 결혼여부($t=4.393$, $p=.000$), 보수($t=5.515$, $p=.000$), 자격 구분($F=8.481$, $p=.001$), 재직기간($F=14.115$, $p=.000$), 근무인원($F=3.790$, $p=.016$), 하루 평균 환자 이송 건수($F=2.595$, $p=.040$)에서 유의한 차이를 나타냈다. 자격에 따른 차이는 1급 응급구조사가 평균 4.49점, 2급 응급구조사가 평균 3.85점, 간호사가 평균 3.81점으로 나타났다.
- 4) 대상자의 자격별 구체적인 이직계획 유무($\chi^2=39.223$, $p=.000$), 이직 이유($\chi^2=61.204$, $p=.000$), 희망진로의 분포($\chi^2=121.723$, $p=.000$)에서 유의한 차이를 나타냈다.
- 5) 대상자의 직무만족도와 이직의도와의 상관관계는 통계적으로 유의한 음(-)의 상관관계($r=-.56$, $p=.000$)가 있는 것으로 나타났으며, 직무만족도를 영역별로 살펴보면 보수영역($r=-.61$, $p=.000$)이 가장 높은 음(-)의 상관관계를 보였다.

본 연구에서 대상자 전체의 직무만족도는 보통보다 약간 높은 수준임에도 불구하고, 이직의도가 매우 높게 나타났다. 이중 다른 종사자에 비해 1급 응급구조사가 직무만족이 낮고 이직의도는 높게 나

타났는데, 이는 응급환자이송업에 종사하는 상당수의 1급 응급구조사들이 응급환자이송업에 종사하게 된 이유가 소방공무원 시험 응시 조건인 2년의 임상경력을 충족시키기 위한 목적으로 취업했기 때문에 그들의 높은 이직의도가 반영된 결과로 판단된다. 이직의도가 높은 이유가 보수 및 근무 여건과 관련이 높다고 판단되는 바, 정부의 담당부처는 응급환자이송업의 현실을 정확히 파악하고, 비현실적인 관련법령 개정과 이송요금 현실화를 위한 행정적, 제도적 지원을 해야 하며, 재정적 지원을 통해 응급환자이송업의 복지혜택을 높이고, 근무 여건을 개선한다면 1급 응급구조사의 높은 이직의도를 낮출 수 있다고 판단된다. 이로 인하여 궁극적으로 병원 간 응급환자 이송과정에서 제공되는 응급의료 서비스의 질적 향상을 가져올 수 있을 것이다.

2. 제 언

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같이 제언한다.

- 1) 응급환자이송업에 종사하는 응급의료종사자의 현황 자료가 부족한 실정이므로 정확한 자료 수집이 필요하다.
- 2) 응급의료체계 내에서 응급환자이송업의 역할에 대해 규명하고, 병원 간 이송에 대한 응급의료서비스의 질적 향상을 위한 구체적인 방안을 모색해야 한다.
- 3) 현행 응급환자이송업의 문제점과 개선방안에 대한 다각적인 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

1. 보건복지부 홈페이지. <http://www.mw.go.kr>, 2011.
2. 김윤, 정구영, 조광현, 김 현, 안희철, 오세현 등. 국내 응급의료체계의 예방 가능한 외상 사망률과 처치과정의 문제점. 대한응급의학회지 2006; 17(5):358-394.
3. Richard SM, Sharon K, Andrew K, Les V, Terry P, Leanne A. Relative importance of designation and accreditation of trauma centers During evolution of a regional trauma system. Journal of Trauma 2002; 52(5):827-834.
4. 법제처 홈페이지. 응급의료에 관한 법률. <http://www.law.go.kr>. 2011.
5. 정진우. 응급환자 이송체계에 의한 이송병원 선정 및 환자중증도 분류의 적절성. 부산대학교 석사학위논문. 2002.
6. 이강준. 소방응급의료 서비스 체계의 유료화 방안 연구. 호서대학교 석사학위논문. 2010.
7. 대한응급구조사협회 홈페이지. <http://www.emt.or.kr>. 2010.
8. Slavitt DB, Stamp PL, Piedmont EB, Hasse AMB. Nurses Satisfaction with Their Work Satisfaction. Nursing Research 1978;27(2): 114-120.
9. 김순심, 권혜란. 119 구조 구급대원의 직업 만족도에 관한 연구 - 전국을 대상으로. 한국응급구조학회 논문지 2002;6(6):169-184.
10. Becker HS. Note on the concept of commitment. American Journal of Psychology 1992;66:32-42.
11. 조영숙. 비서의 조직몰입과 이직의도에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문. 1999.
12. 박대성, 박상섭. 직무스트레스가 피로와 직무만족도에 미치는 영향 - 경기소방 일부 119구급대원을 중심으로. 한국응급구조학회 논문지 2008; 12(3):71-86.
13. 배기숙. 119 구급대원의 직무만족도와 이직의도와의 관계. 공주대학교 일반대학원 석사학위논문. 2010.
14. 이옥희. 대학병원 응급실 내 1급 응급구조사의 업무와 직무만족도. 공주대학교 일반대학원 석사학위논문. 2011.
15. 박상섭, 박재성, 박대성. 병원 내 응급구조사의

- 직무만족도가 조직몰입에 미치는 영향. 한국응급구조학회 논문지 2009;13(2):99-108.
16. Carol SF, Kerth O, Jon J, Terri A. Job satisfaction of paramedics: The effects of gender and type of agency of employment. *Annals of Emergency Medicine*, 1993;22(4): 657-662.
 17. 남궁은. 한방병원간호사의 직무만족과 이직의도와의 관계. 동신대학교 간호대학원 석사학위논문. 2009.
 18. 김현숙. 임상간호사의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 - 강릉아산병원을 중심으로. 강릉원주대학교 대학원 석사학위논문. 2009.
 19. 한송이. 119 구급대원의 임파워먼트와 직무만족과의 관계. 한국응급구조학회 논문지 2010; 14(1):47-63.
 20. 최은숙, 이인수, 정완택. 소방공무원의 조직문화가 직무만족도에 미치는 영향. 한국응급구조학회 논문지 2009;13(3):107-120.
 21. 박재성. 응급환자 이송서비스에 대한 연구. 부산가톨릭대학교 석사학위논문. 2007.

=Abstract =

The Job Satisfaction and Turnover Intention of Emergency Medical Technician in the Private Ambulance Service

Mi-Sook Kim* · Kyoung-Youl Lee**

Purpose: The objective of this study was to assess the job satisfaction and turnover intention of the emergency medical technicians (EMT) in the private ambulance service, to examine their job satisfaction and turnover intention, and to provide the solution for the management of the private ambulance service.

Methods: The survey was conducted with 121 EMTs (73 paramedics, 36 basic EMTs and 12 nurses) in the private ambulance service in Korea from September 15 to October 14, 2011. In the reliability of the questionnaire, Cronbach's α was 0.790 for job satisfaction and 0.796 for turnover intention. Using SPSS 18.0, we obtained Cronbach's α , frequencies, percentages, means, and standard deviations, and performed independent t-tests, ANOVA, and Pearson's correlation analysis.

Results:

1) The mean score with regard to job satisfaction was 2.94 and that of their turnover intention was 4.23. In the area of job satisfaction, the mean score of the job demand area was 4.23; 3.97 for the job itself; 3.07 for the area of interaction; 2.98 for the area of autonomy; 2.67 for the organizational demand area; 2.67 for working conditions area; and 1.73 for the wage area.

2) Statistically significant difference was observed in job satisfaction according to age ($F=3.819$, $p=.006$), wages ($t=-4.640$, $p=.000$), terms of incumbency ($F=3.868$, $p=.011$), and in turnover intention it was according to sex ($t=-1.995$, $p=.048$), age ($F=9.611$, $p=.000$), education levels ($F=6.974$, $p=.002$), marital status ($t=4.393$, $p=.000$), wages ($t=5.515$, $p=.000$), license types ($F=8.481$, $p=.001$), and terms of incumbency ($F=14.115$, $p=.000$).

3) The job satisfaction and the turnover intention had a negative correlation to each other ($r=-.56$, $p<.000$) in general, and in the sub-7 areas of job satisfaction, the correlation with turnover intention was high in order of the wage area ($r=-.61$, $p=.000$), working conditions area ($r=-.52$, $p=.000$), the area of autonomy ($r=-.49$, $p=.000$), the area of interaction ($r=-.45$, $p=.000$), the organizational demand area ($r=-.40$, $p=.000$), the job itself ($r=-.24$, $p=.007$) and the job demand area ($r=-.24$, $p=.009$).

Conclusion: The government must take the charge of lowering the turnover intention among paramedics in the private ambulance service by providing the advantage in wages and fringe benefits. Ultimately, this would bring an improvement in the quality of medical emergency services to hospitals especially in the area of patient transfer and transportation.

Key Words : EMT, Private Ambulance Service, Job Satisfaction, Turnover Intention

* ChoongChung Private Ambulance Service

** Department of Emergency Medical Service, Kongju National University

Correspondence to : Kyoung-youll Lee (E-mail: leeky@kongju.ac.kr)