creative commons

COMMONS DEED

저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

[UCI]I804:24011-200000264602

2015년 2월

석사학위논문

간호사-대상자의 상호작용 촉진을 위한 응급의료서비스 이용안내문의 개발 및 효과

조선대학교 대학원

간 호 학 과

김 효 진

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

간호사-대상자의 상호작용 촉진을 위한 응급의료서비스 이용안내문의 개발 및 효과

Development and Effects of an Informational Leaflet on Emergency Medical Services for Better Interaction between Nurse and Client

2015년 2월 25일

조선대학교 대학원

간 호 학 과

김 효 진

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

간호사-대상자의 상호작용 촉진을 위한 응급의료서비스 이용안내문의 개발 및 효과

지도교수 강 희 영

이 논문을 간호학 석사학위신청 논문으로 제출함.

2014년 10월

조선대학교 대학원

간 호 학 과

김 효 진

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

김효진의 석사학위 논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 김 진 선 인

위 원 조선대학교 부교수 권 영 란 인

위 원 조선대학교 부교수 강 희 영 인

2014년 11월

조선대학교 대학원

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

목 차

ABSTRACT ····· 1

Ⅰ. 서론 ····· 1

A. 연구의 필요성 ····· 1
B. 연구의 목적 ····· 3
C. 연구 가설 ····· 4
D. 용어 정의 ····· 4

Ⅱ. 연구 방법 ····· 7

A. 연구 설계 ····· 7
B. 연구 대상 ····· 8
C. 연구 도구 ····· 8
D. 연구 진행 절차 ····· 10
E. 자료 수집 ····· 14
F. 윤리적 고려 ····· 14
G. 자료 분석 ····· 15

Ⅲ. 연구결과 ····· 16

A. 대상자의 일반적 및 의료 관련 특성 ····· 16
B. 가설 검정 ····· 19

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅳ. 논의 ····· 21

Ⅴ.결론 및 제언 ····· 25

참고문헌 ····· 26

부록 ····· 29

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 목 차

Figure 1. Research design ····· 7

Table 1. Components of Informational Leaflet ····· 12

Table 2. General and Health-related Charateristics of Participants 17

Table 3. Differences in Dependent Variables between the Experimental and Control Group ····· 20

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

ABSTRACT

Development and Effects of an Informational Leaflet on Emergency Medical Services for Better Interaction between Nurse and Client

Kim, Hyo-Jin
Advisor: Prof. Kang, Hee-Young, Ph. D
Department of Nursing
Graduate School of Chosun University

Purpose: The purpose of this study was to develop an informational leaflet on emergency medical services and to evaluate the effects of the informational leaflet on client (patients and caregivers) satisfaction about the nurse-client interaction, client anxiety about and client satisfaction of emergency medical services.

Methods: This study was a nonequivalent control group posttest only design. The participants were 80 clients who visited K hospital in G city, Korea for emergency medical service. Of the 80 clients, 40 were assigned to the experimental group and the rest to the control group. The informational leaflet on emergency medical services including explanation with nurse-client interaction was provided in the emergency triage room individually to clients in the experimental group before their emergency medical service. The control group was provided emergency medical service following the existing medical procedure of emergency center without informational leaflet.

Results: Client satisfaction about the nurse-client interaction and client satisfaction of emergency medical services were significantly improved in the experimental group after the intervention in comparison with the control group. Client anxiety about emergency medical services was significantly decreased in the experimental

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

group in comparison with the control group.

Conclusion: The results of this study indicate that the informational leaflet on emergency medical services including explanation with nurse-client interaction could be an effective nursing intervention to increase client satisfaction and reduce client anxiety in an emergency medical center.

Key words: Acess to information, Anxiety, Consumer satisfaction, Emergency medical service, Interactional relations

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅰ. 서 론

A. 연구의 필요성

응급의료는 국민의 생존권을 보장하기 위한 기본적이고 공공성이 높은 보건의료서비스이다. 최근 우리나라는 생활양상과 질병구조의 변화로 인해 응급의료서비스 대상자가 지속적으로 증가하고 있는 추세이고 전문화된 양질의 응급의료에 대한 대상자의 요구와 기대 또한 높아지고 있다(National Emergency Medical Center, 2013).

국내 응급의료서비스 대상자는 2005년 747만명에서 2010년 1023만명으로 지속적으로 증가하고 있으나 응급의료서비스 만족도는 이용대상자의 증가에 비해 2005년 25.1%에서 2010년 40.0%로 여전히 낮은 수준이다(National Emergency Medical Center, 2013). 응급의료서비스 대상자의 증가로 인해 응급실 과밀화 현상이 나타나고 응급실에서의 진료 및 처치가 지연되는 경우가 많아 응급의료서비스 대상자들은 대기과정에서의 불만을 표출하게 되고(Seo, 2007), 신속하고 만족스러운 치료와 간호를 강력하게 요구하고 있어(Kim, Lee, & Kim, 1995). 응급실 간호사는 환자의 기대와 간호의 효율성의 균형 안에서 환자만족도와 제공되는 간호의 질 사이에서 우선순위에 대한 갈등이 있다고 보고하고 있다(Johansen, 2014). 또한 응급실의 지연되는 상황에 대한 설명 및 안내를 해줄 것을 요구하고 있다(Baldursdottir & Jonsdottir, 2002).

응급실 이용자들이 응급실에 내원하여 처음 만나고 가장 많이 상호작용하게 되는 의료인은 간호사이므로 간호사와 대상자 간의 상호작용은 응급실에서 핵심적인 부분이 되며(Kim, 2005), 응급의료서비스를 제공하는 의료진과 대상자의 적절한 상호작용은 환자의 안전과 만족 및 회복에 영향을 미치게 되는 중요한 요소라고 할 수 있다(Pytel et al., 2009).

Kim (2010)의 연구에서 응급실의 경우 환자는 신체적 고통과 정서적 불안으로 간호사의 돌봄을 더 필요로 하지만 간호사는 우선순위를 신체적 간호에 두고 있어 응급실에서의 상호작용은 다른 진료부서와 다르게 나타날 수 있다고 하였으며, 응급실에서 간호사-환자 상호작용을 오리엔테이션이 특징인 폐쇄적 상호작용 유형, 긍정적인 말이 특징인 긍정적 상호작용 유형, 상태 및 처치절차에 대한 정보제공과 수집이 특징인 지시적 상호작용 유형, 그리고 긍정적인 말, 심리사회적 정보의 제공 및 수집, 촉진적 대

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

화가 특징인 촉진적 상호작용의 4가지 유형으로 분류하였다. 그러므로 본 연구에서 적용한 응급실 간호사-대상자 간 상호작용은 상호작용이 균형을 이루면서 질문과 답변을 통하여 대상자가 대화에 참여할 수 있도록 한 촉진적 상호작용 행위를 하였다.

응급의료서비스 대상자는 무엇이 잘못된 것인지 모르는 상황, 심각성 여부에 대한 위협, 고통스러운 상황과 절차와 관련하여 불안감을 갖게 되고 걱정을 하게 된다(Kim, 2005). 환자가 불안과 걱정을 하면 불편감을 느끼게 되므로 응급실 간호사에게 환자의 두려움과 불안 완화 중재는 중요하며, 응급 환자에게 정보 제공을 통해 두려움과 불안을 감소시킬 수 있다고 하였다(Wagley et al., 2010). 간호사가 대상자에게 응급의료서비스에 대한 정확한 정보제공 및 의사소통을 하였을 때, 대상자는 간호사와의 만족스러운 상호작용을 통하여 자신의 의료적 상태를 알고 이해하게 될 것이며 환자의 불안 수준이 감소하고 이로 인해서 응급의료서비스에 대한 만족도는 증가할 것이다(Arli, 2009; Ekwall, 2013).

응급의료서비스 대상자를 위한 정보제공 및 상호작용에 대한 외국의 선행연구를 살펴보면, 환자 만족도는 실질적인 대기 시간을 줄이는 것 보다 정보를 제공하고 대기시간을 알리는 것이 응급의료서비스 대상자의 만족도를 높일 수 있는 효과적인 전략이라고 하였다(Thompson, Yarnold, Williams, & Adams, 1996). 또한 응급실에서 대기 중에 직원이 환자에게 대기와 지연의 원인이 되는 특정한 상황에 대해서 설명하도록 하여 주기적으로 환자와 상호작용을 하였을 때 응급의료서비스 대상자들의 만족도가 향상되었다(Nielsen & Hillsdale, 2004).

응급의료서비스 대상자를 위한 정보제공 및 상호작용에 대한 국내의 선행연구를 살펴보면, 설명 간호사가 환자의 진료특성에 맞는 개별적인 정보와 설명을 제공하였을 때 환자의 만족도가 향상되었고(Yoo et al., 2009), 기존에 구두로 설명하였던 응급실 이용 및 진료 절차에 대한 정보를 안내문으로 제작하여 응급의료서비스 대상자에게 제공하였을 때 만족도가 향상되었다(An, 2012; Kim et al., 2011). 또한 응급실에서 간호사가 환자에게 주기적으로 상태 및 처치 등의 정보제공과 함께 정서적인 간호행위를 포함한 촉진적 상호작용을 하였을 때, 환자의 상호작용 만족도가 가장 높았다(Kim, 2010).

이와 같이 국내에서 응급의료서비스 이용만족도 향상을 위한 이용안내문 제공 중재 연구로는 Kim 등(2011)과 An (2012)의 연구이외에는 관련 연구가 미비하고, 국외연구 또한 정보제공 중재를 제공한 후 응급의료서비스의 이용만족도를 조사한 연구는 있었지만 이와 함께 응급의료서비스 이용 과정에서의 불안 및 환자-간호사간 상호작용에

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

대한 대상자만족도를 조사한 연구는 없었다.

따라서 본 연구에서는 응급의료서비스 이용자들의 실제 요구도를 반영한 안내문을 개발하고, 간호사-대상자 상호작용을 하면서 이용안내문에 대한 설명을 통해 대상자의 상호작용 만족도를 개선하고 응급의료서비스 이용 관련 불안의 감소로 인하여 응급의료서비스 이용만족도의 개선 효과를 규명하고자 하였다.

B. 연구의 목적

본 연구는 간호사-대상자(환자 및 보호자)의 상호작용 촉진을 위한 응급의료서비스 이용안내문을 개발하여 제공한 후 상호작용 만족도, 응급의료서비스 이용 관련 불안 및 이용만족도에 미치는 효과를 규명하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사-대상자(환자 및 보호자)의 상호작용 촉진을 위한 응급의료서비스 이용안내문을 개발한다.

둘째, 응급의료서비스 이용안내문을 제공한 후 간호사-대상자 상호작용 만족도를 파악한다.

셋째, 응급의료서비스 이용안내문을 제공한 후 응급의료서비스 이용 관련 불안에 미치는 효과를 파악한다.

넷째, 응급의료서비스 이용안내문을 제공한 후 응급의료서비스 이용만족도를 파악한다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

C. 연구 가설

제1가설. 응급의료서비스 이용안내문 제공을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 간호사-대상자 간 상호작용 만족도가 높을 것이다.

제2가설. 응급의료서비스 이용안내문 제공을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 응급의료서비스 이용 관련 불안 정도가 낮을 것이다.

제3가설. 응급의료서비스 이용안내문 제공을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 응급의료서비스 이용만족도가 높을 것이다.

D. 용어의 정의

1. 응급의료서비스 이용대상자

(1) 이론적 정의: 응급의료서비스 이용대상자는 건강과 안녕을 위협하는 응급상황에서 생명을 구하고 유지할 수 있는 즉각적인 응급의료체제 및 서비스를 이용하는 대상자를 말한다(Choi, 2009).

(2) 조작적 정의: 본 연구에서는 G시에 소재한 K종합병원의 응급실을 방문한 자로 응급처치와 간호를 직접 제공받은 환자와 진료과정동안 환자 옆에 상주하며 응급의료서비스를 경험한 보호자를 의미한다.

2. 간호사-대상자의 상호작용

(1) 이론적 정의: 상호작용은 둘 이상의 대상자 간에 사실, 생각, 의견 또는 감정의 교환을 통하여 일어나는 행위를 말한다(Anonymous, 2014).

(2) 조작적 정의: 본 연구에서는 간호사가 응급의료서비스 이용대상자(환자 및 보호자)에게 이용안내문 제공과 함께 설명을 하면서 동반되는 언어적, 비언어적 의사소통 행위를 말하며 간호사가 대상자에게 촉진적 상호작용 행위(Kim, 2010)를 하는 것을 의미한다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3. 응급의료서비스 이용안내문

(1) 이론적 정의: 안내문은 어떤 내용을 다른 사람에게 소개하고 알려 주기 위한 목적으로 쓴 설명문의 한 종류로서 설명문이 가지고 있는 객관적인 정보전달의 특성과 실생활에 도움을 주는 실용성과 간결성을 특징으로 한 실용적인 글을 말한다(Anonymous, 2013).

(2) 조작적 정의: 본 연구에서는 G시에 소재한 K종합병원의 응급의료서비스 이용대상자(환자 및 보호자)에게 응급의료서비스 이용과 관련된 정보를 제공하기 위해 연구자가 개발한 소책자 형식으로 제작한 안내문을 말한다.

4. 상호작용 만족도

(1) 이론적 정의: 상호작용 만족도는 둘 또는 그 이상의 사람들 사이에 사실, 생각, 의견 또는 감정의 교환을 통하여 공통적 이해를 하고 수용자 측의 의식이나 태도 또는 행동에 변화를 일으키게 하는 일련의 과정에서 얻는 만족을 말한다(Morse, Havens, & Wilson, 1997)

(2) 조작적 정의: 본 연구에서는 간호사가 응급의료서비스 이용대상자에게 안내문을 이용하여 응급의료서비스 이용 및 응급진료에 관련된 정보전달을 통하여 얻어진 상호작용에 대한 이용대상자의 만족 정도를 말한다.

5. 응급의료서비스 이용 관련 불안

(1) 이론적 정의: 불안은 개인이 어떤 상황을 위협적인 것으로 판단했을 때 초래되는 부정적인 정서반응을 뜻하며(Spielberger, 1977), 다가올지도 모르는 위협에 대한 염려, 긴장, 두려움 등에 압도되어 나타나는 내적 조절능력의 상실로 인해 심리적으로 느끼는 모호하고 막연한 감정이다(Lee et al., 2001).

(2) 조작적 정의: 본 연구에서는 간호사가 응급의료서비스 이용대상자에게 안내문을 이용하여 응급의료서비스 이용 및 응급진료에 관련된 정보전달을 제공받은 후 응급의료서비스에서 느끼는 심리적 불안의 정도를 의미한다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

6. 응급의료서비스 이용만족도

(1) 이론적 정의: 만족도는 환자가 생각하는 이상적인 간호 수행에 대한 기대가 그 대상자가 실제로 받은 간호에 대한 인식이 일치하여 흡족한 느낌의 정도이다(Risser, 1975).

(2) 조작적 정의: 본 연구에서는 응급의료서비스 이용대상자가 간호사에 의한 응급의료서비스 이용안내문을 이용하여 응급실 이용 및 응급진료에 관련된 정보전달을 제공받은 후 응급의료서비스 이용에 대한 만족의 정도를 의미한다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅱ. 연구 방법

A. 연구 설계

본 연구는 간호사-대상자(환자 및 보호자)의 상호작용 촉진을 위한 응급의료서비스 이용안내문을 개발하여 간호사-대상자 간 상호작용 만족도, 응급의료서비스 이용 관련 불안 및 이용만족도에 미치는 효과를 파악하기 위한 비동등성 대조군 사후 설계(nonequivalent control group posttest only design)를 적용한 유사실험 연구이다.

Group	Pre-test	Post-test	Pre-test	Treatment	Post-test
Experimental group				X	EO1
Control group		CO1			

X: Informational leaflet on emergency medical services including explanation with nurse-client interaction
EO1, CO1: Client satisfaction about interaction, client anxiety about and client satisfaction of emergency medical services.

Figure 1. Research design.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

B. 연구 대상

본 연구의 대상자는 G시에 소재한 일개 K종합병원 응급의료서비스 이용대상자(환자 및 보호자)로 본 연구의 목적을 이해하고 본인이 연구에 참여하기로 동의한 자를 대상자로 선정하였다. 대상자 선정기준은 다음과 같다. 첫째는 19세 이상 응급의료서비스를 이용하기 위해 응급실을 방문한 환자 및 보호자이며, 둘째는 의식이 명료하고 설문지의 내용을 이해할 수 있는 대상자이다. 셋째는 설문지를 작성하는 동안 신체적, 정신적으로 어려움을 겪지 않는 대상자이고, 넷째는 응급의료서비스를 이용한 후 퇴실결정이 내려진 환자 또는 함께 온 보호자이다.

본 연구의 표본크기는 G*power 3.1.2 프로그램을 이용하였고, 독립 t-검정에서 유의수준(α)은=.05, 검정력(1-β)은 .80, 효과크기(d)=.60을 기준으로 했을 때 필요한 최소 표본 크기는 각 36명으로 산출되었다. 효과크기는 응급의료서비스 이용자를 대상으로 안내문 제공중재를 한 후 효과를 검증한 선행연구(An, 2012)에서 제시한 중간 효과크기를 기준으로 하였다. 각 집단의 최소 인원은 탈락자를 고려하여 대조군 40명, 실험군 40명, 총 80명을 편의표집 하였고, 총 80부(100%)를 분석하였다.

C. 연구 도구

본 연구의 자료 수집을 위해 구조화된 설문지를 사용하였으며, 설문지는 응급의료서비스 이용대상자의 일반적인 특성 및 의료관련 특성에 대한 설문은 총 17문항, 간호사-대상자 간 상호작용 만족도 9문항, 응급의료서비스 이용 관련 불안 20문항, 응급의료서비스 이용만족도 14문항으로 구성하였다.

1. 대상자의 일반적 특성 및 의료관련 특성

응급의료서비스 이용대상자(환자 및 보호자)의 일반적 및 의료 관련 특성(이용 현황)은 총 17문항으로 구성된 설문지를 이용하였다. 일반적 특성은 성별, 연령, 직업, 결혼상태, 학력, 종교, 월수입, 보험형태로 구성하였다. 의료 관련 특성(이용 현황)은 내원한 입장, 내원동기(주 증상), 진료과, 내원형태, 내원수단, 체류시간, 방문횟수, 본 병원 응급실 선택이유, 응급실 처치 후 느낌으로 구성하였다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2. 간호사-대상자 간 상호작용 만족도

간호사-대상자 간 상호작용 만족도는 Heavey, Layne과 Christensen (1993)이 개발하고 Lim (1998)이 수정보완한 도구를 Kim (2005)이 간호상황에 맞게 수정보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 9문항으로 간호사의 행도 및 태도에 대한 만족, 환자의 상호작용에 대한 불안, 문제해결의 진전에 대한 만족으로 구성되어 있다. 각 문항들은 5점 Likert 척도로 측정하였고, '매우 불만족' 1점에서 '매우 만족' 5점까지 점수를 주었고, 범위는 최소 9점에서 최대 45점으로 점수가 높을수록 간호사와의 상호작용에 대한 대상자의 만족도가 높음을 의미한다. 도구 개발당시 도구의 신뢰도 Chronbach's α=.87이었고, 본 연구에서 신뢰도 Chronbach's α=.92이었다.

3. 응급의료서비스 이용 관련 불안

응급의료서비스 이용 관련 불안은 Spielberger (1977)가 개발한 상태불안 자가보고형 도구를 Kim과 Shin (1978)이 번역하여 사용한 도구를 본 연구자가 4명의 전문가(응급의학전문의 1인, 간호학 교수 1인, 응급실 간호사 2인)로부터 내용타당도를 검증받아 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 본 도구는 총 20문항으로 긍정문(10문항)과 부정문(10문항)으로 구성되어 있으며, 긍정문항은 점수를 역환산하였다. 각 문항들은 4점 Likert 척도로 측정하였고, '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 4점까지 점수를 주었고, 범위는 최소 20점에서 최대 80점으로 점수가 높을수록 불안정도가 높음을 의미한다. 도구 개발당시 도구의 신뢰도 Chronbach's α=.87이었고, 본 연구에서 신뢰도 Chronbach's α=.93이었다.

4. 응급의료서비스이용만족도

응급의료서비스 이용만족도는 Kim 등(2011)이 개발한 도구를 바탕으로 본 연구자가 4명의 전문가(응급의학전문의 1인, 간호학 교수 1인, 응급실 간호사 2인)로부터 내용타당도를 검증받아 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 본 도구는 총 14문항으로 하부영역은 응급실 접수 및 안내 속성(2문항), 진료과정 속성(10문항), 환경 속성(2문항)으로 구성되어 있다. 각 문항들은 5점 Likert 척도로 측정하였고, '매우 불만족' 1점에서 '매우 만족' 5점까지 점수를 주었고, 범위는 최소 14점에서 최대 70점으로 점수가 높을수록 응급의료서비스 이용만족도가 높음을 의미한다. 도구 개발당시 도구의

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

신뢰도 Chronbach's α=.93이었다. 본 연구에서 신뢰도 Chronbach's α=.97이었으며 하부영역별 신뢰도는 접수과정 Chronbach's α=.92, 진료과정 Chronbach's α=.96, 환경 Chronbach's α=.91이었다.

D. 연구 진행 절차

1. 응급의료서비스 이용안내문 개발

1) 응급의료서비스 이용대상자 요구도 조사

2014년 6월 1일부터 6월 30일까지 본 연구의 목적을 이해하고 동의한 G시에 소재한 K종합병원 응급실 대상자 10명을 대상으로 요구도 조사를 실시하였으며 조사시기는 응급실 진료 후 퇴실결정이 내려진 후 실시하였다. Kim 등(2011)의 도구를 이용하여 응급실 접수 및 안내, 진료과정, 시설 및 환경에 대해 각 항목에 표시하도록 하였고, 추가적으로 개방형 질문을 사용하여 응급의료서비스 이용에서 가장 불만족스러운 부분 및 안내가 필요하다고 느꼈던 부분을 쓰도록 하였다.

이용대상자의 요구도를 분석한 결과, 10명중 7명은 주로 응급실 이용절차 및 진료절차와 관련된 설명을 요구하였으며, 나머지 3명은 병원 및 응급실의 전반적인 편의시설에 대한 설명이 부족하여 이용에 어려움을 겪었다고 응답하였다.

2) 응급의료서비스 이용안내문에 대한 문헌고찰 시행

응급의료서비스 이용안내문은 선행연구에 관한 문헌을 살펴본 결과, Kim 등(2011)이 개발한 안내문은 응급실 시설안내, 진료과정, 증상 관련 질병정보를 포함하였으며, An (2012)이 개발한 안내문은 응급실에서 기존의 구두설명에서 제공한 정보를 바탕으로 내원시 절차 및 진료순서, 구역안내, 금식 및 검사에 따른 진료계획, 서류절차, 보호자 상주여부, 편의시설 정보를 포함하였다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

3) 예비 응급의료서비스 이용안내문 개발

응급의료서비스 이용안내문은 대상자 요구도 조사 및 문헌고찰을 통하여 내용을 구성하였다. 대상자 요구도 분석결과의 내용과 선행연구들의 안내문에서 누락되었던 응급의료법에 근거한 응급기준, 수술 및 시술 절차, 주사 및 투약 안내, 퇴원 및 입원 절차에 대한 안내를 포함하여 응급의료서비스에서 접할 수 있는 모든 의료과정에 대한 전반적인 정보를 제공하였다.

이러한 과정을 통하여 응급의료서비스 이용안내문은 응급실 이용절차, 응급진료순서, 응급의료 관리료, 응급증상 기준, 검사 및 치료 절차, 수술 및 시술 절차, 주사 및 투약 안내, 입원 및 퇴원 절차 안내, 서류발급절차, 응급실 구조 및 시설 안내, 병원 부대시설안내, 응급실 이용 문의, 비상대피로의 내용으로 구성하였다.

설명을 제공하는 간호사와 응급의료서비스 이용대상자와의 상호작용을 촉진하기 위해 관련 내용의 설명과 함께 진료절차와 시설도면, 비상대피로 등의 다양한 그림자료를 제시하였다.

4) 예비 응급의료서비스 이용안내문에 대한 대상자의 이해도 확인

응급의료서비스 이용안내문에 대한 이해도를 알아보기 위해 응급의료서비스 이용대상자(환자 및 보호자) 4명에게 간호사가 안내문을 제공하며 설명한 후 면담을 통하여 이해도를 확인하고 이해가 되지 않는 문구를 수정, 보완하는 작업을 하였다.

수정, 보완한 내용은 진료순서에 대한 안내에서 접수순서가 아닌 응급도 순서라는 부분을 이해하기 어렵다는 의견이 있어 중증환자의 우선진료는 생명과 연관이 된다는 설명과 이에 근거가 되는 응급의료 법률을 추가적으로 제시하였다. 또한 병원 부대시설 안내에서 해당시설의 층수만으로는 위치를 찾기가 어렵다는 의견이 있어 건물의 정확한 이름(본관, 동관, 북관, 서관 등)과 기준이 되어줄 수 있는 큰 지점을 명시하였다.

5) 응급의료서비스 이용안내문에 대한 전문가 내용 타당도 평가 및 최종 이용안내문 개발

응급의료서비스 이용안내문의 구성 및 내용 타당도를 확인하기 위하여 간호학 교수 1인, 응급의학전문의 2인, 응급실 수간호사 1인과 책임간호사 1인 및 5년 이상 경력간호사 5인을 포함한 총 10인의 전문가가 평가하였다. 각 전문가에게 구성한 응급의료서

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

비스 이용안내문을 제공한 후 4점 척도(1=매우 적합하지 않다; 2=적합하지 않다; 3=적합하다; 4=매우 적합하다)의 4문항으로 안내문의 내용이 연구의 목적달성과 일치하는지, 안내문의 내용이 객관적인 정보가 정확하게 기술되어 있는지, 내용구성은 간결한지, 응급의료서비스 대상자가 이해하기 적절한지의 평가항목으로 응급의료서비스 이용안내문에 대해 평가를 요청하였다. 전체 문항에 대해 내용타당도 계수(content validity index)는 .92였다.

전문가 집단의 최종 확인을 받아 간호사-대상자(환자 및 보호자)의 상호작용 촉진을 위한 응급의료서비스 이용안내문을 응급실에서 휴대가 가능하도록 삼단 접지형 소책자(리플릿) 형태로 제작하였다.

Table 1. Components of Informational Leaflet

Components of Informational Leaflet
Emergency center use and procedures - Emergency medical service Fees
Emergency center treatment times - (Including Triage)
Emergency center screening procedures (Including visual aids)
Injections and medication
Emergency surgery
Hospitalization procedures / Discharge procedures
Emergency center Structure / Facilities (Including visual aids)
Contact Information / Parking Information (Including visual aids)

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2. 간호사와 대상자의 상호작용 촉진을 위한 응급의료서비스 이용 안내문 적용

간호사와 대상자의 상호작용 촉진을 위한 응급의료서비스 이용안내문 적용 시, 실험군은 담당간호사인 연구자가 환자분류소에서 개발한 응급의료서비스 이용안내문을 제공하면서 함께 상호작용을 통한 설명을 하였고, 상호작용은 정서적 측면, 심리사회적 측면, 환자의 상태 및 처치 등의 상호작용이 균형을 이루면서 환자가 대화에 참여할 수 있도록 대상자의 질문과 간호사의 답변을 포함한 촉진적인 말을 사용하는 촉진적 상호작용 행위를 하였다. 그런 다음 응급실의 진료를 받도록 하였다. 대조군은 안내문 제공 없이 기존의 응급실의 진료절차대로 응급의료서비스를 제공하였다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

E. 자료 수집

자료 수집 기간은 2014년 8월 17일부터 9월 19일까지였으며, 실험군과 대조군은 한 기관에서 선정하였고, 편의표집하여 산출된 표본 수에 도달할 때까지 모집하였다. 실험처치의 확산을 방지하기 위해 대조군에 대한 자료 수집을 먼저 실시한 후 실험군에게 자료수집을 하였다. 실험군과 대조군의 자료수집은 대상자가 응급의료서비스를 이용한 후 퇴실결정이 내려진 후에 실시하였다. 자료 수집 방법은 구조화된 설문지를 이용한 설문조사로 이루어졌으며, 자료 수집은 연구보조자인 간호사 1인이 수행하였고 설문지의 이해능력이 부족한 대상자에게는 설문내용을 직접 읽어주고 설문지 작성을 도와주었다. 설문작성에는 15분 정도 소요되었고, 설문에 참여한 대상자에게는 소정의 답례품을 제공하였다.

F. 윤리적 고려

본 연구는 2014년 8월 K종합병원의 임상시험심사위원회의 승인을 받았고 (KCHIRB-M-2014-035), 간호부에 연구의 목적과 연구 진행 절차에 대해 설명하였으며 연구 진행에 대한 허락과 협조를 얻은 후, 본 연구자가 직접 연구대상자들에게 연구의 목적 및 취지, 설문지 작성요령과 유의사항을 설명하였다. 대상자의 서면동의서 작성은 자발적으로 이루어졌으며, 연구에 참여하기로 동의한 경우라도 본인이 원할 경우 언제든지 중단할 수 있으며 중단하는 대상자들에게 어떤 불이익이 주어지지 않음을 설명하였다. 또한 연구 참여로 인한 장점과 단점, 연구대상자의 익명성과 비밀유지에 대한 설명을 하였으며, 컴퓨터 파일에는 대상자 고유의 비밀번호를 부여하고 대상자의 신원을 알 수 있는 정보는 모두 삭제하였다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

G. 자료 분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 program을 이용하여 분석하였다.

첫째, 실험군과 대조군의 일반적인 특성 및 응급실 이용현황은 빈도, 백분율, 평균, 표준편차로 분석하였다.

둘째, 실험군과 대조군의 효과는 독립 t-test로 분석하였다.

셋째, 간호사-대상자 간 상호작용 만족도, 응급의료서비스 이용 관련 불안, 응급의료서비스 이용만족도 도구의 신뢰도는 Cronbach's a 계수로 분석하였다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅲ. 연구결과

A. 대상자의 일반적 및 의료관련 특성

본 연구 대상자의 일반적인 특성을 살펴보면, 실험군40명, 대조군40명으로, 성별은 남자가 42.5%, 여자가 57.5%로 여자가 남자보다 조금 더 많았다. 연령은 30세 이하가 41.2%로 대상자의 대부분을 차지하였고 31-40세는 22.5%, 40-50세는 18.8%, 51세 이상은 17.5%로 나타났으며, 평균연령은 37±14.5세이었다. 교육수준은 대졸이 56.3%로 가장 많았고, 다음으로 고졸이 36.3%, 중졸이하가 7.4%순이었으며, 월수입은 100만원미만이 41.8%로 가장 많았고, 다음으로 100-300만원미만이 35.4%, 300만원이상이 22.8%순으로 대상자의 교육수준은 높았으나 경제수준은 비교적 낮은 편이었다. 직업이 있는 대상자가 60%였으며 직업이 없는 대상자는 40%로 나타났다. 결혼유무에서 결혼은 결혼한 대상자는 57.5%, 미혼인 대상자는 42.5%로 나타났다. 종교에 대해서는 종교가 있는 대상자는 60%, 무교는 40%였다. 의료혜택에서 건강보험 대상자는 87.5%, 사보험 및 의료보호혜택 대상자는 12.5%로 나타났다.

본 연구 대상자의 의료관련 특성을 살펴보면, 응급실내원입장은 환자 49.8%, 보호자가 51.2%로 보호자가 조금 더 많았다. 응급실 방문 주증상은 고열 및 감기증상이 31.2%, 외상 28.7%, 복통 21.3%, 알레르기 반응 및 기타증상은 18.8% 순이었다. 진료과는 주로 외과계열 진료가 45%로 가장 많았으며, 내과 28.7%, 소아과 13.8%, 응급의학과 12.5% 순이었다. 내원방법은 직접내원이 78.7%로 가장 많았으며, 외래 및 기타는 13.8%, 전원은 7.5% 순이었다. 내원수단은 자가용 및 도보를 통한 내원이 80%로 가장 많았으며, 구급차량을 이용한 내원은 20%로 나타났다. 응급실 체류시간은 3시간이상이 32.5%이며, 2-3시간미만 26.2%, 1-2시간미만 22.5%, 1시간미만이 18.8%로, 평균 체류시간은 172.4(±90.0)분으로 나타났다. 응급실 방문횟수는 1회 방문이 61.2%, 2회이상 방문은 38.8%로 평균방문횟수는 1.7(±1.1)회로 나타났다. 본원 응급실을 선택한 이유는 종합병원이라서 선택한 경우 28.7%, 가까운 거리와 주변의 추천으로 선택한 경우 25%, 다니던 병원이라서 선택한 경우 21.3% 순으로 나타났다. 응급실 진료후 조치로는 귀가 및 퇴원은 68.8%, 입원은 31.2%로 나타났다. 진료 후 대상자의 내원 시 증상에 대해서 56.3%는 좋아졌다고 답하였으며, 40%는 그대로거나 모르겠다, 3.7%는 나빠졌다고 응답하였다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Table 2. General and Health-related Characteristics of Participants (N=80)

Characteristics		Exp. (n=40)	Cont. (n=40)	total
		n(%)	n(%)	n(%)
Gender	Male	11(27.5)	23(57.5)	34(42.5)
	Female	29(72.5)	17(42.5)	46(57.5)
Age(year)	<30	16(40.0)	17(42.5)	33(41.2)
	31-40	10(25.0)	8(20.0)	18(22.5)
	40-50	8(20.0)	7(17.5)	15(18.8)
	≥51	6(15.0)	8(20.0)	14(17.5)
	Mean±SD			37±14.5
Marital state	Yes	23(57.5)	23(57.5)	46(57.5)
	No	17(42.5)	17(42.5)	34(42.5)
Educaiton	≤Middle school	4(10.0)	2(5.0)	6(7.4)
	High school	14(35.0)	15(37.5)	29(36.3)
	≥College	22(55.0)	23(57.5)	45(56.3)
Religion	Yes	25(62.5)	23(57.5)	48(60.0)
	No	15(37.5)	17(42.5)	32(40.0)
Job	Yes	21(52.5)	27(67.5)	48(60.0)
	No	19(47.5)	13(32.5)	32(40.0)
Monthly income (10,000won)	<100	20(50.0)	13(33.3)	33(41.8)
	100-<300	10(25.0)	18(46.2)	28(35.4)
	≥300	10(25.0)	9(20.5)	19(22.8)
Medical Insurance	Yes	37(92.5)	33(82.5)	70(87.5)
	No	3(7.5)	7(17.5)	10(12.5)

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Subject	Patient	19(47.5)	20(50.0)	39(48.8)
	Guardian	21(52.5)	20(50.0)	41(51.2)
Main symptoms	Fever and cold	15(37.5)	10(25.0)	25(31.2)
	Abdominal pain	8(20.0)	9(22.5)	17(21.3)
	Trauma	8(20.0)	15(37.5)	23(28.7)
	Allergic reaction And other	9(22.5)	6(15.0)	15(18.8)
Departments	Emergency Medicine	5(12.5)	5(12.5)	10(12.5)
	Medicine	13(32.5)	10(25.0)	23(28.7)
	Surgery	15(37.5)	21(52.5)	36(45.0)
	Pediatrics	7(17.5)	4(10.0)	11(13.8)
Referral routes of emergency center	Direct admission	33(82.5)	30(75.0)	63(78.7)
	Tranfer-in	4(10.0)	2(5.0)	6(7.5)
	Clinic	3(7.5)	8(20.0)	11(13.8)
Transportations	Car and foot	33(82.5)	31(77.5)	64(80.0)
	Ambulance	7(17.5)	9(22.5)	16(20.0)
Length of stay (hours)	<1	8(20.0)	7(17.5)	15(18.8)
	1-<2	11(27.5)	7(17.5)	18(22.5)
	2-<3	11(27.5)	10(25.0)	21(26.2)
	≥3	10(25.0)	16(40.0)	26(32.5)
	Mean±SD			172.4±90.0
Frequency of visit (times)	1	23(57.5)	26(65.0)	49(61.2)
	≥2	17(42.5)	14(35.0)	31(38.8)
	Mean±SD			1.7±1.1
Reasons for selecting this emergency center	Regular clients	13(32.5)	4(10.0)	17(21.3)
	Distance	11(27.5)	9(22.5)	20(25.0)
	General hospital	7(17.5)	16(40.0)	23(28.7)
	Recommendation	9(22.5)	11(27.5)	20(25.0)
Treatment results	Discharge	30(75.0)	25(62.5)	55(68.8)
	Hospitalization	10(25.0)	15(37.5)	25(31.2)
Symptoms after treatment	Improved	33(82.5)	12(30.0)	45(56.3)
	No change	7(17.5)	25(62.5)	32(40.0)
	Worsed	0(0)	3(7.5)	3(3.7)

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

B. 가설 검정

가설검정 결과는 Table 4와 같다.

1. 제1가설

‘응급의료서비스 이용안내문 제공을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 간호사-대상자 간 상호작용 만족도가 높을 것이다.’를 확인하기 위하여, 응급의료서비스 이용안내문 제공 후에 실험군과 대조군의 상호작용 만족도 점수를 분석한 결과, 실험군의 상호작용 만족도 점수는 38.35±4.47점, 대조군은 26.83±5.70점으로 두 집단 간에 유의한 차이가 있었다(t=10.06, p<.001). 따라서 응급의료서비스 이용안내문 제공을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 상호작용 만족도 점수가 높게 나타나 제2가설은 지지되었다.

2. 제2가설

‘응급의료서비스 이용안내문 제공을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 응급의료서비스 이용 관련 불안 정도가 낮을 것이다.’를 확인하기 위하여, 응급의료서비스 이용안내문 제공 후에 실험군과 대조군의 응급의료서비스 이용 관련 불안 점수를 분석한 결과, 실험군의 응급의료서비스 이용 관련 불안 점수는 37.90±8.45점, 대조군은 54.85±9.30 점으로 두 집단 간에 유의한 차이가 있었다(t=-8.53, p<.001). 따라서 응급의료서비스 이용안내문 제공을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 응급의료서비스 이용 관련 불안 정도가 낮게 나타나 제3가설은 지지되었다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

3. 제3가설

'응급의료서비스 이용안내문 제공을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 응급의료서비스 이용만족도가 높을 것이다.'를 확인하기 위하여, 응급의료서비스 이용안내문 제공 후에 실험군과 대조군의 응급실 이용만족도 점수를 분석한 결과, 실험군의 응급실 이용만족도 점수는 8.36±1.29점, 대조군은 5.15±1.90점으로 두 집단 간에 유의한 차이가 있었다(t=8.78, p<.001). 하부 영역을 살펴보면, 실험군의 경우 응급실 접수 및 안내 영역의 만족도 8.45±1.22점, 진료과정 영역의 만족도 43.30±5.14점, 환경 영역의 만족도 8.50±1.40점이었고, 각 영역별로 실험군은 대조군보다 유의하게 높게 나타났다. 따라서 응급의료서비스 이용안내문 제공을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 이용만족도 점수가 높게 나타나 제1가설은 지지되었다.

Table 3. Differences in Dependent Variables between the Experimental and Control Groups

(N=80)

Variables	Exp.(n=40)	Cont.(n=40)	t	p
	Mean±SD	Mean±SD		
Client satisfaction about interaction	38.35±4.47	26.83±5.70	10.06	<.001
Anxiety	37.90±8.45	54.85±9.30	-8.53	<.001
Client satisfaction	8.36±1.29	5.15±1.90	8.78	<.001
Acceptance process	8.45±1.22	5.25±1.98	8.69	<.001
Treatment process	43.30±5.14	28.80±6.47	11.10	<.001
Environment	8.50±1.40	5.03±1.64	10.20	<.001

Exp.=Experimental group; Cont.=Control group.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅳ. 논의

본 연구는 간호사-대상자(환자 및 보호자)의 상호작용 촉진을 위한 응급의료서비스 이용안내문을 개발하고, 간호사가 안내문 제공과 함께 설명을 하면서 대상자요구에 따른 촉진적 상호작용 행위를 하여, 대상자의 상호작용 만족도를 개선시키고, 응급의료서비스 이용 관련 불안 및 응급의료서비스 이용만족도에 미치는 효과를 규명하기 위하여 시도되었다. 본 연구의 효과를 확인한 결과, 응급의료서비스 이용안내문 제공을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 간호사-대상자 간 상호작용 만족도가 높았고, 응급의료서비스 이용 관련 불안이 낮았으며, 응급의료서비스 이용만족도를 향상시키는데 효과적인 것으로 나타났다.

본 연구에서 개발한 응급의료서비스 이용안내문은 기존의 설명만 하는 정보제공은 효과성과 만족도가 떨어진다는 연구결과(Seo, 2007)와 응급실 이용만족도를 높이는 실제적인 프로그램 개발이 필요하다는 제언(Wagley, 2010)에 따라 대상자의 사전 요구도 조사를 바탕으로 문헌고찰을 통해 이용안내문의 내용을 구체화 하였고, 대상자의 이해도 확인 및 전문가 집단의 내용타당도 평가를 거쳐 응급실에서 필요시 수시로 볼 수 있도록 삼단 접지형 소책자(리플릿) 형태로 제작하여 활용도를 높였다. 본 연구에서 간호사가 안내문 제공과 함께 설명을 하면서 적용한 응급실 간호사-대상자 간 상호작용은 Kim (2010)의 4가지 상호작용유형 중 정서적 측면, 심리사회적 측면, 환자의 상태 및 처치 등의 상호작용이 균형을 이루면서 질문과 답변을 통하여 대상자가 대화에 참여할 수 있도록 한 촉진적 상호작용 행위를 하였다.

본 연구의 응급의료서비스 이용안내문 제공을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 간호사-대상자 간 상호작용 만족도가 유의하게 높았다. 이러한 결과는 응급실 환자 63명을 대상으로 하여 4시간의 체류기간동안 촬영한 자료를 분석하여 응급실 간호사와 상호작용에 대한 환자의 만족도가 향상된 Kim (2005)의 연구와 72명의 응급실 대기환자를 대상으로 간호사가 환자의 의료적 요구와 중증도에 대해 의사소통을 하였을 때 환자의 만족도가 향상된 Ekwall (2013)의 연구 및 응급실 진료 대기 중인 환자를 대상으로 간호사가 대기와 지연의 원인이 되는 상황을 설명하며 주기적으로 환자와 상호작용을 하였을 때 만족도가 향상된 Nielsen과 Hillsdale (2004)의 연구에서도 유사하였다. Kim (2010)의 연구에서 간호사의 상호작용 행위 중 대상자의 상호작용 만족도가 가장

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

높게 나타난 촉진적 상호작용 유형이 응급의료서비스 이용대상자가 요구하는 상호작용을 잘 반영하고 있다고 할 수 있다. 따라서 본 연구의 응급의료서비스 이용안내문의 제공과 함께 설명을 하면서 적용한 촉진적 상호작용은 응급실 이용만족도의 향상에 기여했으리라 사료된다. 본 연구에서 대상자들의 주관적인 반응을 살펴보면, 간호사가 개별적으로 응급의료서비스에 대한 설명을 제공해줌으로써 정서적, 심리적으로 안정을 느꼈다고 하였으며, 특히 환자분류소라는 분리된 공간에서 이용안내문을 제공하고 설명하는 과정에서 자연스럽게 간호사와 눈을 맞추고 함께 대화 할 때 대상자는 불안한 감정을 표현하게 되고 간호사는 대상자가 표현한 감정을 지지해주고 안심시켜 주려할 때 불안감이 감소되었다고 하였다. 이러한 상호작용으로 인하여 간호사는 환자의 입장을 이해하고 공감하게 되며, 대상자는 응급의료서비스의 상황을 이해하고 간호사가 자신을 돕고자 노력하고 있음을 알게 되어 진료과정에서 보다 협조적이며 안정적인 태도를 보였다. 이와 같이 정보제공 뿐만 아니라 간호사의 언어적, 비언어적인 긍정적인 태도에서 응급의료서비스 대상자는 정서적, 심리적으로 안정을 얻게 되므로 분주한 응급실 상황에서 간호사는 이용대상자에게 촉진적 상호작용을 하려는 노력 및 인식이 필요하며 실무에 적용할 수 있으리라 본다.

본 연구의 응급의료서비스 이용안내문 제공 및 설명을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 응급의료서비스 이용 관련 불안이 유의하게 낮았다. 이러한 결과는 100명의 응급실 환자를 대상으로 신체적. 정서적. 정보적 지지를 포함한 설명을 통한 지지적 간호중재를 받은 실험군의 상태불안이 유의하게 낮은 Yoon과 Park (2000)의 연구와 응급실 대기환자를 대상으로 대기시간 동안 간호사가 환자와 의사소통을 하였을 때 환자의 불안이 감소된 Ekwall (2013)의 연구 결과와 유사하였다. 이는 낯설고 혼잡한 응급실 상황에 대한 불안감을 느끼는 대상자에게 간호사가 안내문 제공과 함께 설명을 통하여 응급의료서비스에 대한 정보를 전달함으로써 불안감소의 효과가 나타남을 확인할 수 있었다. 따라서 안내문제공 및 설명을 통한 간호중재가 응급의료서비스 대상자의 불안감소를 위한 간호중재가 될 수 있으리라 생각된다.

본 연구의 응급의료서비스 이용안내문 제공 및 설명을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 이용만족도가 유의하게 높았다. 더욱이 이용만족도의 하부영역인 접수·안내영역, 진료과정영역, 환경영역에 대한 이용만족 3가지 항목에 대해서 실험군이 대조군보다 유의하게 높았는데, 이는 안내문의 내용에서 접수·안내영역, 진료과정, 예상절차 등에 대해 미리 정보를 제공함으로써 이용만족도에 기여했으며, 환경영역에서는 응급실의 구조 및 시설에 대해 안내함으로써 낯선 환경에서 느끼는 불안감을 감소시켜 이

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

용만족도 개선의 효과가 있었음을 보여준다. 이러한 결과는 응급실 보호자를 대상으로 응급실 이용 및 진료 절차에 대한 정보에 대해 안내문을 제공하였을 때 응급의료서비스 이용대상자의 만족도가 향상된 An (2012)의 연구와 1631명의 응급실을 이용한 환자에게 전화 설문을 실시하여 처치의 절차와 처치 지연에 대한 설명을 제공하였을 때 대상자의 만족도가 향상된 Tompson 등(1996)의 연구와 유사한 결과이다. 이와는 달리 응급실 환자를 대상으로 응급의료서비스 만족도를 조사한 Kim 등(2011)의 연구에서는 설명서를 배부한 실험군은 대조군과의 비교에서 응급의료 서비스에 대한 전반적인 만족도에서 유의한 차이가 없었는데, 이는 응급의료서비스 대상자가 안내문을 제공받을 때 설명이 없는 안내문 제공만으로는 대상자의 응급실 이용에 대한 이해를 돕는데 부족함이 있어 대상자의 만족도에 영향을 미치지 못했음을 나타낸다. 또한 Roper (2010)의 연구에서 응급의료서비스 대상자는 정보제공보다는 의사의 빠른 진료가 만족도를 개선하였다고 하였는데, 이는 현실적으로 단기간에 응급의료시스템의 구조를 바꾸기가 어렵다는 점과 응급실 의료진의 인력부족을 해소하기는 어려움이 있어, 본 연구에서는 응급의료서비스 이용자들의 실제 요구도를 반영한 이용안내문을 개발하였고, 간호사-대상자 간 상호작용을 하면서 이용안내문에 대한 설명을 통해 대상자의 상호작용 만족도를 개선하고 응급의료서비스 이용 관련 불안의 감소로 인하여 응급의료서비스 이용만족도 향상에 효과적이었다.

본 연구의 간호학적 의의를 살펴보면, 첫째, 간호사가 안내문 제공과 함께 설명을 하면서 적용한 응급실 간호사-대상자 간 상호작용은 궁극적인 응급의료서비스 이용만족도 향상에 도움을 줄 수 있는 간호중재가 될 수 있다는 가능성을 제시하였다. 둘째, 대상자의 만족도는 앞으로의 응급의료서비스 이용과 관련성이 높은데(Wright et al., 2013), 환자 및 보호자를 포함한 응급의료서비스 대상자에게 이용안내문 제공 및 설명을 통한 정보제공의 효과를 확인함으로써 실무현장에서 활용할 수 있는 근거를 마련하였다고 생각된다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 대상자의 선정에 있어서 G광역시에 위치한 일개 종합병원을 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 타 병원에 적용하거나 일반화하기에 어려움이 있다. 둘째, 본 연구는 대상자의 응급도와 진료 지연시간에 따른 이용만족도의 차이를 반영하지 못하였다. 셋째. 본 연구는 설문 참여에 자발적으로 참여한 대상자를 대상으로 하였으므로 설문 참여를 거부한 대상자의 특성을 반영하지 못하였다. 넷째, 본 연구는 환자와 보호자를 모두 대상으로 하였으므로, 환자와 보호자 각각의 특성을 반영한 설문조사에 어려움이 있었다. 다섯째, 본 연구는 응급의료

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

서비스의 특성상 사전조사를 시행하기 어려워 불안에서 실험처치 전과 후의 효과를 비교하지 못하였다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

V. 결론 및 제언

본 연구는 간호사-대상자(환자 및 보호자)의 상호작용 촉진을 위한 응급의료서비스 이용안내문을 개발하고, 간호사가 안내문을 제공하고 설명하는 과정에서 대상자요구에 따른 상호작용을 적용하여, 대상자의 상호작용 만족도, 응급의료서비스 이용 관련 불안 및 응급의료서비스 이용만족도에 미치는 효과를 규명하기 위하여 시도된 비동등성 대조군 사후 설계를 적용한 유사실험 연구이다.

본 연구에서 응급의료서비스 이용안내문 제공을 받은 실험군은 받지 않은 대조군보다 간호사-대상자 간 상호작용 만족도가 높았고, 응급의료서비스 이용 관련 불안이 낮았으며, 응급의료서비스 이용만족도를 향상시키는데 효과적인 것으로 나타나 응급의료서비스의 질을 향상시키는데 기여할 수 있으리라 사료된다. 본 연구에서는 응급의료서비스 이용자들의 실제 요구도를 반영한 안내문을 개발하였고, 응급실에서 수시로 볼 수 있도록 삼단 접지형 소책자(리플릿) 형태로 제작하여 활용도를 높였다. 또한 설명을 통한 정보제공과 함께 응급실 간호사-대상자 간 상호작용 행위는 Kim (2010)의 4가지 상호작용유형 중 정서적 측면, 심리사회적 측면, 환자의 상태 및 처치 등의 상호작용이 균형을 이루는 촉진적 상호작용을 하였다.

본 연구 결과와 제한점을 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 대상자의 일반적인 특성과 이용형태에 적합한 환자 맞춤형 응급의료서비스 이용안내문을 추가 개발하여 효과를 확인하는 추후연구가 필요하다. 둘째, 서면화된 안내문 이외에 동영상 등을 개발하여 다양한 정보제공 방법에 따른 효과를 비교하는 연구가 필요하다. 셋째, 응급의료서비스와 관련된 정보제공 이외에 간호사-대상자간 상호작용, 대상자의 불안 감소 및 이용만족도를 향상시킬 수 있는 응급실에서의 다양한 간호중재를 개발하는 추후연구가 필요하다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅴ. 참고문헌

An, J. Y. (2012). A comparison of satisfaction on emergency medical service according to information leaflet in patient guardians. Unpublished master's thesis. Gangneung-Wonju National University, Gangneung, Korea.

Anonymous (2013). Sign. Retrieved from http://dic.yesform.com/forms/view.php?dic_keyn=2709

Anonymous (2014). Interaction. Retrieved from http://en.wikipedia.org/wiki/Interaction

Arli, S. K., Aslan, F, E., & Purisa, S. (2009). Patient complaints in the emergency department. *Journal of emergency nursing*, 40(2), 1-7.

Baldursdottir, G. & Jonsdottir, H. (2002). The importance of nurse caring behaviors as perceived by patients receiving care at an emergency department. *Heart & lung*, 31(1), 67-75.

Choi, S. I. (2009). The patient satisfaction with nursing care services in one wide emergency medical center. Unpublished master's thesis. Eulji University, Dae jeon, Korea.

Ekwall, A. (2013). Acuity and anxiety from the patient's perspective in the emerge ncy department. *Journal of emergency nursing*, 39(6), 534-538.

Heavey, C. L., Layne, C., & Christensen, A. (1993). Gender and conflict structure in marital interaction:A replication and extension. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 61, 16-27.

Johansen, M. L. (2014). Conflicting priorities: emergency nurses perceived discon nect between patient satisfaction and the delivery of quality patient care. *Jour nal of Emergency Nursing, 40*(1), 13-19.

Kim, E. J. (2005). Emergency nurse-patient interaction behavior. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 35(6), 1004-1013.

Kim. E. J. (2010). Nurse-Patient Interaction Patterns and Patient Satisfaction in the Emergency Department]. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 40(1), 99-10 9.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Kim, J. T., & Shin, D. K. (1978). A *study based on the standardization of the STAI for Korea*. Seoul: Choesin Medicine.

Kim, K. J., Lee, H. L., & Kim, G. B. (1995). A study on the job activities of the emergency nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 25(4), 709-728.

Kim, S. C., Kim, Y. M., Lee, K. R., Baek, K. J., Jung, H. S., & Lee, J. D. (2011). The effect of informational handouts on patient satisfaction for emergency medical service. *Journal of the Korean Society of Emergency Medicine*, 22(3), 259-269.

Lee, G. J., Yoo, S. J., Lee, S. W., Kim, S. Y. J., Kim, Y. H., & Won, J. S. (2001). *Psychiatric Nursing* (Eds.) ,Seoul, Soomoonsa.

Lim, S. L. (1998). Mariital Communiccation and Marital Satisfaction: The effect of gender, demanding status difference, and personality. Unpublished master's the sis. Korea University, Seoul, Korea.

Morse, J. M., Havens, G.A., & Wilson, S.(1997) The Comforting interaction: developing a model of nurse-patient relationship. *Scholarly Inquiry for Nursing practice,* 11(4), 321-340.

National Emergency Medical Center (2013). Emergency center introduction. Retrieved from http://www.nemc.or.kr/intro/intro_center.jsp.

Nielsen, D., & Hillsdale, M. (2004). Improving ED patient satisfaction when triage nurses routinely communicate with patients as to reasons for waits: one rural hospital's experience. *Journal of emergency nursing*, 30(4), 336-338.

Park, Y. S., Park, C. J., & Yoon, J. W. (2000). The effect of supportive nursing intervention on patient's response of anxiety during emergency room staying. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 14(1), 100-113.

Pytel, C., Fielden, N. M., Meyer, K. H., & Albert, N. (2009). Nurse-patient/visitor communication in the emergency department. *Journal of emergency nursing*, 35(5), 406-411.

Risser, N. L. (1975). development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings, *Nursing Research*, 24(11), 42-25

Roper, M. L. (2010). ''I want to see the doctor'': meeting patients' expectations in

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

the emergency department. *Journal of emergency nursing*, 36(6), 562-567.

Seo, H. J. (2007). Patient satisfaction with emergency treatment. Unpublished maste r's thesis. Yeugnam Universitiy, Gyeongsan, Korea.

Spielberger, C. D. (Eds.). (1977). *State-trait anxiety inventory for adults.* Redwood city, CA: Mind Garden.

Thompson, D. A., Yarnold, P. R., Williams, D. R., & Adams, S. L. (1996). Effects of actual waiting time, perceived waiting time, information delivery, and expressive quality on patient satisfaction in the emergency department. *Annals of emergency medicine*, 28(6), 657-665.

Wagley, L. K., & Newton, S. E. (2010). Emergency nurses' use of psycho social nursing interventions for management of ED patient fear and anxiety. *Journal of emergency nursing*, 36(5), 415-419.

Wright, G. 1., Causey, S., Dienemann, J., Guiton, P., Coleman, F. S., & Nussbaum, M. (2013). Patient satisfaction with nursing care in an urban and suburban emergency department. The Journal of Nursing Administration, 43(10), 502-508. doi: 10.1097/NNA.0b013e3182a3e821.

Yoo, H. H., Kim H. M., Bae, M. H., Kim, M. J., Woo, J. I., & Lee, E. Y. (2009). Improvement of customer satisfaction with "Explanation Nurse Unit". *Quality Improvement in Health Care*, 15(1), 79-87.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

부록 (설문지)

간호사-대상자의 상호작용 촉진을 위한 응급의료서비스 이용안내문의 개발 및 효과

안녕하십니까?

저는 조선대학교 대학원 간호학전공 석사과정을 공부하는 학생입니다.

본 설문지는 응급의료서비스 대상자(환자 및 보호자)를 대상으로 개발한 응급의료서비스 이용안내문 제공 및 설명을 한 후에 간호사-대상자 간 상호작용에 대한 대상자만족도, 응급의료서비스 이용 관련 불안에 미치는 효과, 응급의료서비스 이용만족도를 파악하고자 작성되었습니다.

앞으로 이 연구를 통해 응급실 이용에 대한 개선과 응급의료서비스대상자가 원하는 실질적인 환자교육 및 안내프로그램 개발에 기초자료를 제공하고자 본 연구를 하게 되었습니다.

응답하여 주신 자료는 무기명으로 처리되고 비밀이 보장되며 조사한 결과는 연구 목적을 위해서만 사용할 것을 약속드립니다.

귀하의 솔직하고 성의 있는 응답을 부탁드립니다.

귀하의 건강을 기원하며 귀한 시간을 내어 주신 것에 대해 진심으로 감사의 뜻을 전합니다.

조선대학교 대학원 석사과정
연구자 : 김 효 진
연락처 : 010-9608-4269
E-mail: kimhyoddol@naver.com

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅰ. 다음은 응급실 내원 및 이용서비스에 관한 질문입니다.
각 문항을 잘 읽으시고 해당사항에 V하거나 필요한 사항을 기입해 주시기 바랍니다.

1. 귀하(환자 또는 보호자)께서는 어떤 입장으로 응급실을 내원하였습니까?
① 환자 ② 보호자

2. 귀하(또는 귀하의 가족)의 주증상(내원동기)은 무엇이었습니까?
① 고열 및 감기증상 ② 복통 ③ 외상 ④ 알레르기반응 ⑤ 기타 ( )

3. 귀하(또는 귀하의 가족)는 본 병원 응급실에서 무슨 과에서 진료 받으셨습니까?
(_____과 진료)

4. 귀하(또는 귀하의 가족)는 응급실을 어떻게 내원하셨습니까 ?
① 직접내원 ② 전원 ③ 외래 ④ 기타

5. 귀하(또는 귀하의 가족)의 응급실 내원수단은 무엇이었습니까?
① 자가용 ② 119 ③ 병원구급차 ④ 도보 ⑤ 기타

6. 귀하(또는 귀하의 가족)의 본 응급실 체류시간은 ? (_____)

7. 귀하(또는 귀하의 가족)의 본 응급실 방문횟수는 ? (_____)

8. 본 병원의 응급실을 선택한 이유는?
① 계속 다니던 병원이어서 ② 거리상 가까워서 ③ 종합병원이어서
④ 타병원 의사의 권유 ⑤ 주변의 추천으로 ⑥ 기타 ( )

9. 응급실 처치를 마친 후 조치는 ?
① 귀가(퇴원) ② 입원 ③ 전원 ④ 기타

10. 내원할 때의 불편했던 증상이 응급실 진료 후 어떻게 느끼고 계십니까?
① 진료전보다 좋아졌다 ② 그대로다(또는 모르겠다)
③ 진료전보다 나빠졌다

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Ⅱ. 귀하께서는 오늘 응급실에 있는 동안 현재 담당간호사와의 상호작용에 대하여 어느 정도 만족하십니까?

귀하의 의견과 가장 일치하는 항목에 빠짐없이 “V”로 표시하여 주십시오.

	매우 그렇다	그렇다	보통이다	조금 그렇지않다	전혀 그렇지않다
1. 나는 간호사와 대화하는 동안 불안하고 안절부절한 느낌이 들었다.	5	4	3	2	1
2. 간호사와의 대화를 통해 현 문제가 어느 정도 해결되었다.	5	4	3	2	1
3. 간호사는 대화하는 동안에 나를 존중해 주었다.	5	4	3	2	1
4. 나는 간호사와 대화하는 동안 긴장되었다.	5	4	3	2	1
5. 나는 현재의 이 문제가 해결되었다고 느낀다.	5	4	3	2	1
6. 나는 담당간호사가 나를 이해하고 있다고 느꼈다.	5	4	3	2	1
7. 나는 담당간호사와의 의사소통에 대해 만족을 느꼈다.	5	4	3	2	1
8. 나는 담당간호사의 처치 및 간호태도가 마음에 들었다.	5	4	3	2	1
9. 나는 담당간호사가 친절하다고 느꼈다.	5	4	3	2	1

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅲ. 귀하는 오늘 제공받은 응급의료서비스를 이용하면서 어떤 기분을 느꼈습니까? 귀하의 기분과 가장 일치하는 항목에 빠짐없이 "V"로 표시하여 주십시오.

	매우 그렇다	보통 그렇다	조금 그렇다	전혀 그렇지 않다
1. 나는 마음이 차분하였다				
2. 나는 마음이 든든하였다				
3. 나는 긴장되어 있었다.				
4. 나는 후회스럽고 서운하였다.				
5. 나는 마음이 편안하였다.				
6. 나는 당황해서 어찌할 바를 몰랐었다.				
7. 나는 마음이 놓였다.				
8. 나는 불안하였다.				
9. 나는 앞으로 불행이 있을까봐 걱정하고 있었다				
10. 나는 편안하게 느꼈다.				
11. 나는 자신감이 있었다.				
12. 나는 짜증스러웠다.				
13. 나는 마음이 조마조마하였다.				
14. 나는 극도로 긴장되어 있었다.				
15. 내 마음은 긴장이 풀려 푸근하였다.				
16. 나는 만족스러웠다.				
17. 나는 걱정하고 있었다.				
18. 나는 흥분되어 어쩔줄 몰랐다.				
19. 나는 즐거웠다.				
20. 나는 기분이 좋았다.				

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Ⅳ. 귀하께서는 오늘 제공받은 응급의료서비스이용에 대하여 다음 각 항목에 대해 어느 정도 만족하십니까? 다음 항목중 귀하의 의견과 가장 일치하는 항목에 빠짐없이 "V"로 표시하여 주십시오.

	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족
1.응급실 접수 및 안내					
1. 응급실 도착부터 접수과정설명에 대해 만족한다	5	4	3	2	1
2. 접수과정과 응급의료 관리료 설명에 만족한다.	5	4	3	2	1
2.진료과정					
1. 침상안내 및 응급실진료절차에 대한 설명에 만족한다.	5	4	3	2	1
2. 응급실 도착 후 의사를 만날 때 까지의 기다린 시간에 만족한다.	5	4	3	2	1
3. 불편한 증상에 대한 검사 및 치료과정이 시작되기 전 설명에 만족한다.	5	4	3	2	1
4. 혈액검사 및 수액처치에 대한 간호사의 설명에 만족한다.	5	4	3	2	1
5. 응급실 진료과정에서 의사의 처치에 대한 설명에 만족한다.	5	4	3	2	1
6. 영상의학검사를 받기까지 대기시간에 대한 설명에 만족한다	5	4	3	2	1
7. 영상의학검사를 받기전 검사에 대한 설명에 만족한다.	5	4	3	2	1
8. 응급실 내원후 혈액검사 및 영상의학검사결과를 들을때까지 기다린 시간에 만족한다.	5	4	3	2	1
9. 응급실 의사의 검사결과 및 치료계획, 입원, 퇴원 등 설명에 대하여 만족한다.	5	4	3	2	1
10. 입원 및 수술실 이동까지 대기시간에 대한 설명에 만족한다	5	4	3	2	1
3.환경					
1. 응급실 침대 및 진료시설에 대한 설명에 만족한다.	5	4	3	2	1
2. 보호자대기실 및 편의시설 이용설명에 만족한다.	5	4	3	2	1

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Ⅴ. 다음은 응급의료서비스 대상자에 대한 일반적 사항에 관한 내용입니다.
각 문항을 잘 읽으시고 해당사항에 V하거나 필요한 사항을 기입 해주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은? : 남 □ 여 □

2. 귀하의 연령은? : 만_____세

3. 귀하의 결혼 상태는?
① 미혼 ② 기혼 ③ 이혼 및 사별(기타 포함)

3. 귀하의 최종 학력은?
① 초등학교이하 ② 중졸 ③ 고졸 ④ 대학교졸 ⑤ 대학원졸

4. 귀하의 종교는?
① 기독교 ② 천주교 ③ 불교 ④ 없음 ⑤ 기타

5. 귀하의 직업은? ① 있다 ② 없다
- 있다고 응답한 경우 귀하의 직업을 적어주십시오.(_____)

6. 귀하의 월수입은 ?
① 100만원 미만 ② 100-200만원 미만 ③ 200~300만원 미만
④ 300~400만원 미만 ⑤ 400만원 이상

7. 귀하의 의료혜택은 ?
① 건강보험 ② 의료급여 ③일반 ④자동차 보험 ⑤기타(산재/사보험 등)

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

연구 참여 동의서

연구제목: **간호사-대상자의 상호작용 촉진을 위한 응급의료서비스 이용안내문의 개발 및 효과**

- 연구 담당자: 〔김효진〕, 소속: 〔간호부〕, 전화번호: 〔062-650-5119〕
- 연구 실시기관: 〔광주기독〕병원, 주소: 〔광주광역시 남구 양림로 37〕
  전화번호: 〔062-650-5000〕

본인은 아래의 사항에 대해 충분한 설명을 듣고 잘 이해하였습니다.

1. 본인은 본 연구의 설명문 및 동의서를 충분히 읽었고 이해했으며, 질문할 기회를 가졌고 모든 궁금한 사항에 대하여 충분히 답변을 들었음을 확인합니다.
2. 본인은 연구 참여가 자의에 의한 것이며, 아무런 이유 없이 동의를 철회할 수 있으며 이는 진료 및 법적 권리에 영향을 주지 않음을 이해합니다.
3. 본인은 이 연구에 참여함으로 인하여 어떠한 의학적 이익을 받을 수 없다는 것에 동의합니다.
4. 본인은 본 연구에서 나온 모든 자료나 결과의 사용을 제한하지 않는 것에 동의합니다.
5. 본인은 상기 연구에 참여할 것을 동의합니다.
6. 본인은 개인정보보호법 등에 의해 보호되고 있는 나의 각종 정보자료를 〔광주기독병원〕이 본 연구를 위해 활용 및 제공하는 것에 대해 동의합니다.

본인은 이 연구에 자발적으로 참여하겠습니다.

2014년 월 일

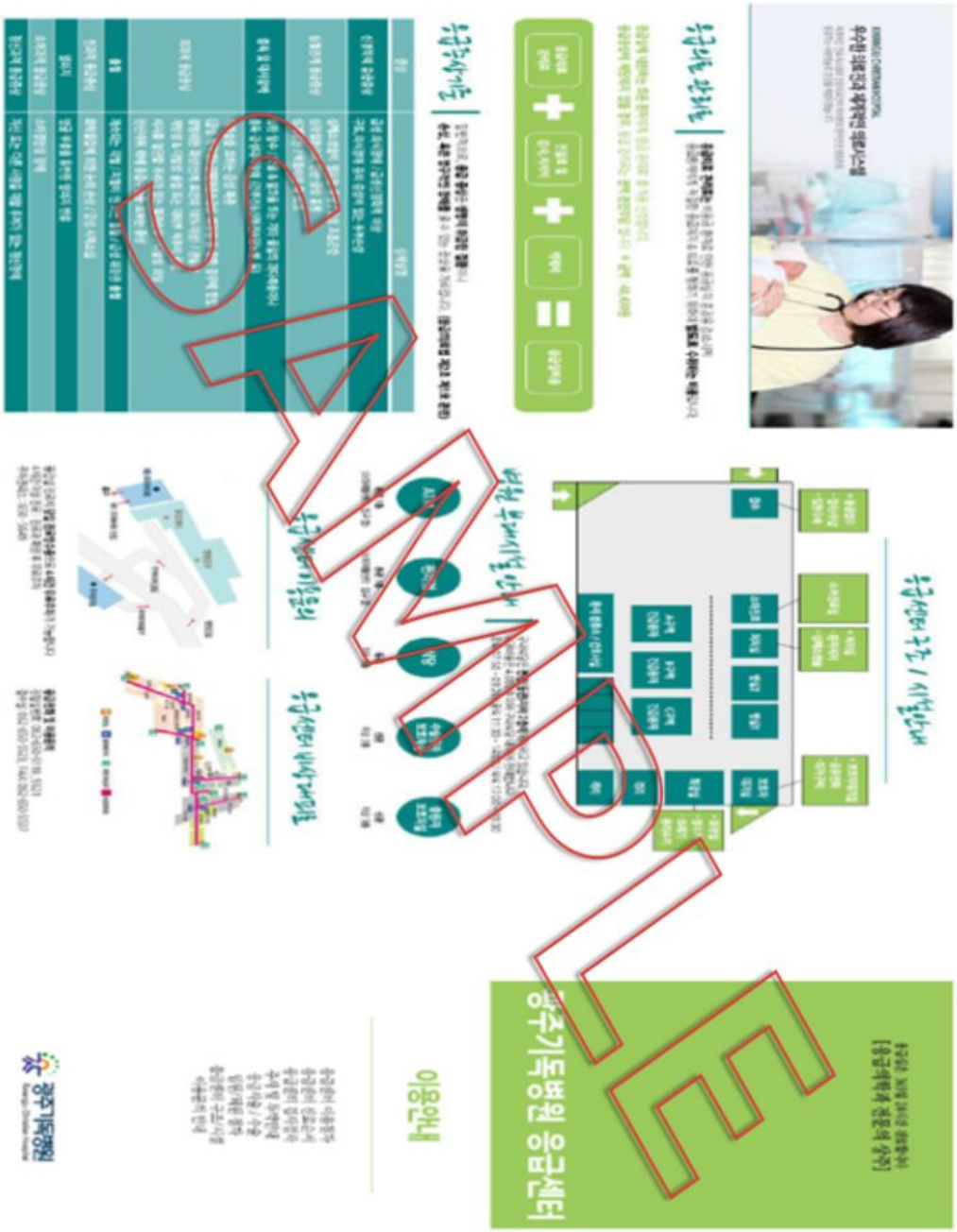
참여자: (서명)

연구자: 김 효 진 (서명)

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

부록(응급의료서비스 이용안내문)



Collection @ chosun

응급센터 이용절차

연중무휴 24시간 진료실시

응급접수 → 응급의학과 초진 → 주증증상 및 활력, 혈액, 체온 생체징후수집 → 전로 응급처치 검사진행 → 입원 전원 귀가 결정

응급진료순서 안내

응급실 전로는 접수순서가 아닌 **응급도** 순서입니다.

진료시는 원칙 응급진료에 따라 **원칙**을 수 있습니다.
검사시술 등의 보조가 필요한 경우에 보조자 **동행**가 필요 하오니 참고 부탁 드립니다.

응급환자기준은 환자접수 과정에서 응급의학과의 환자 **분류과정**을 거쳐 결정됩니다.

'응급의학'은 갑작스러운 질환 및 사고로 인한 위급한 상태에 있는 응급환자를 대상으로 응급의학과 전문의가 응급의학 전문 의료 수단을 이용하여 **응급처치**를 하는 의학 분야입니다.
응급의학과는 응급의학 전문의가 응급실 **상주**하여 **24시간** 응급의학 전문 의료 서비스를 제공하는 의학 분야입니다.
응급의학과는 응급의학 전문의가 응급실 **상주**하여 **24시간** 응급의학 전문 의료 서비스를 제공하는 의학 분야입니다.

진료대기중 **응급처치가 필요한 환자**가 발생할 경우 **진료가 지연**될 수 있습니다

'응급의학'은 응급의료에 **필요한 응급의학 전문의**가 있는 응급의학과 전문의가 응급의학 전문 의료 수단을 이용하여 **응급처치**를 하는 의학 분야입니다.
그 밖에 생명의 위협이나 중대한 **장애**를 초래하는 갑작스러운 질환 및 사고로 인한 **긴급한 치료로 확인 처치를 받지** 않는 응급의학과 관련 검사 및 처치를 제공합니다.

응급실에는 기저질환자와 손상을 입은 **중증환자부터** 먼저 진료합니다.
중증환자가 **많아** 응급의학과 의사 **인력이 부족**하거나 **지연**되는 상황이 **발생하면** 그만큼 긴 생명이면서 실행됩니다.
나머지 위중한 상태의 환자가 있음에도 그러지 **않기 때문** 그만큼 긴 생명이면서 실행됩니다.
생명에 **중대**, 이해하여서 감사합니다.

응급센터 검사절차

응급실진료과는 **무엇** 검사합니다

기본검사 진행절차 → **환자 자세한 증상 확인** → **영상의학과 검사** → **응급의학과 초진 간 1~2시간**

수술/시술 설명

검사실 검사 진행 및 시술 후 주의사항에 관한 서면
- 생명 및 **위중**한 검사실 검사 및 시술 후 **주의사항**
- 수술 / 시술 **전 보호자 동의서**

- **수술 및 시술 동의서 보호자 동의서 관련 서면**
- 동의서 **전문의** 이상 **수술 / 시술 / 처치 / 검사 / 치료 / 수술 / 시술 / 처치 / 검사 / 치료 / 수술 / 시술 / 처치 / 검사 / 치료 /