Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society
Vol. 24, No. 9 pp. 283-294, 2023

https://doi.org/10.5762/KAIS.2023.24.9.283
ISSN 1975-4701 / eISSN 2288-4688

# 구급대원으로 활동하는 간호사가 실무에서 경험한 어려움과 대처

**박창승, 고영주***
**제주한라대학교 간호학과**

# Difficulties and Coping Experiences by Nurses Working as Paramedics in Nurses Working

Chang Seung Park, Yeong Ju Ko*
Department of Nursing, Cheju Halla University

**요 약** 본 연구는 구급대원으로 활동하는 간호사가 실무 상황에서 경험하는 어려움과 대처의 의미와 본질을 알아보기 위한 질적 연구이다. 연구 대상자는 구급대원으로 6개월 이상 근무하고 있는 간호사 8명을 대상으로 하였다. 자료수집 기간은 2023년 1월 13일부터 2023년 3월 29일까지 개인면담을 통해 진행되었다. 수집된 자료는 Colaizzi의 방법을 이용하여 분석하였다. 연구 결과 38개 주제, 14개 주제모음, 6개 범주로 도출되었다. 6개 범주는 1) 피할 수 없는 날것 그대로의 현장 2) 감당하기 어려운 무게 3) 무분별 이용과 민원 4) 병원과의 불협화음 5) 위협적인 상황에 노출 6) 자부심과 개선을 향한 열정으로 확인되었다. 구급대원으로 활동하는 간호사는 병원 이송 전 응급의료 처치를 통해 대상자의 생명에 직 · 간접적인 영향을 미치기 때문에 구급대원들의 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 다차원적인 노력이 필요하다. 또한, 개인 및 조직의 인식 개선, 지원체계 및 제도적인 개선, 구급대원으로 활동하는 간호사들만의 자조모임 활성화가 필요하며 추후 반복 연구를 통해 구급대원의 업무와 현장상황에 대한 개선방안을 모색할 필요가 있다.

**Abstract** This qualitative study was performed to identify the difficulties and coping experiences of nurses working as paramedics. The subjects of this study were 8 nurses who worked as paramedics for more than 6 months. Data was collected using individual interviews conducted from January 13, 2023, to March 29, 2023, and analyzed using Colaizzi's method. 38 Themes, 14 Theme clusters, and 6 categories were derived, and six categories were identified: 1) unavoidable raw scene, 2) unbearable weight, 3) indiscriminate use of nurse paramedics and complaints, 4) dissonance with hospitals, 5) exposure to threatening situations, and 6) commitment to improvement. Nurses working as paramedics directly or indirectly affected patients by administering emergency medical treatment before transport to hospital, indicating multidimensional efforts are required to maximize the capabilities of paramedics. In addition, the study shows efforts are required to create self-help groups for nurses who function as paramedics and to improve individual and organizational awareness, institutional support, and the working and field conditions of nurses working as paramedics.

**Keywords :** Paramedics, Nurses, Working, Experiences, Qualitative Research

*Corresponding Author : Yeong-Ju Ko(Cheju Halla Univ.)
email: yjko@chu.ac.kr
Received July 7, 2023 Revised July 31, 2023
Accepted September 1, 2023 Published September 30, 2023

# 1. 서론

## 1.1 연구의 필요성

급격하게 변화하는 보건의료 환경과 의료수요의 다변화로 인해 간호 서비스에 대한 요구가 다양화되고 있다. 간호사의 활동 영역은 의료기관이 전체 간호사의 75.1%, 보건기관, 소방서, 보건교사, 어린이집 등이 8.8%, 기타 16.1%로 나타났다[1]. 이러한 가운데 지역사회의 간호영역이 확대됨에 따라 많은 간호사가 의료기관을 벗어나 공무원 직업에 대한 호감, 응급간호 등에 관심을 두고 여러 영역으로 진출하고 있다[2].

2021년 소방청 통계 연보에 따르면  구급대원으로 활동하는 간호사는 2011년 385명으로 전체 구급대원의 5%였으나 2020년에는 2,949명으로 전체 구급대원의 23.2%로[3] 간호사가 구급대원으로 활동하는 비율 또한 증가하고 있다.

소방공무원은 크게 구조대원, 구급대원, 화재진압대원 3영역으로 분류되며 이 중 구급대원은 의료인, 1급과 2급 응급구조사 자격을 취득한 사람이 될 수 있으며 응급환자에 대한 상담, 응급처치 및 이송 등의 구급활동을 담당한다[4].

구급대원으로 근무하는 간호사는 환자를 돌보는 기본업무는 임상간호사와 비슷하지만[2] 임상 현장의 의료진, 장비 등 근무환경이 구급대원이 직면하는 현장과는 차이가 있다고 볼 수 있다. 구급대원은 업무의 특성상 일반인들이 쉽게 경험하지 못하는 위급하고 심각한 사고 현장과 위험한 근무환경으로 인해 신체적, 정신적으로 많은 위험에 노출되어 있다[5]. 의료기관으로 이송하기 전 각종 사고 현장에서 구급대원들이 부상이나 생명의 위협을 당하기도 하고[6], 구조현장에서 심각한 부상을 입은 사람이나 심하게 훼손된 신체나 사체 등을 목격하고 경험함으로써 신체적, 심리적으로 부정적인 영향을 받기 쉽다[7]. 또한, 사고 현장에서 병원으로 대상자가 이송되기 전 응급의료 처치를 수행하는 역할이 대상자의 생명에 직·간접적인 영향을 미치기 때문에 많은 부담감을 느끼고 있다[8].

구급대원의 역할은 응급처치를 하고 의료기관으로 신속하게 이송하는 것이 주목적이지만  이러한 업무를 수행하면서 경험하는 여러 상황으로 인해 구급대원들은 과도한 스트레스를 받거나 소진 상태에 이르게 되고[9] 이는 결국 응급의료서비스의 질적 저하 및 개인과 조직에 부정적인 결과를 초래하게 된다[8]. 따라서 응급의료서비스 질을 높이기 위해서는 의학적 지식 및 임상적 경험을 갖춘 전문인력인 간호사가 매우 중요한 인적 자원이므로 이들에 대한 충분한 이해가 필요한 상황이다.

간호사 대상으로 한 어려움 관련 선행연구를 살펴보면 주로 양적연구로 외상성 사건, 외상 후 스트레스장애[10], 폭력[11], 연명의료[12], 말기 환자 간호[13] 등 응급실과 중환자실 등 임상간호사가 근무하는 부서의 특성으로 제한되어 연구가 이루어져 왔다. 구급대원으로 활동하는 간호사 대상으로 한 연구는 10년 이전에 수행되었고[8], 간호사와 응급구조사를 대상으로 한 신입 구급대원에 대한 연구[14]가 있다. 그리고 구급대원만이 아닌 구조, 구급, 화재진압대원을 모두 포함한 소방공무원에 관한 양적연구로는 직무스트레스와 관련된 연구[15-17]가 대부분이며 질적 연구로는 외상후 스트레스와 관련된 연구[18,19]가 있으며 구급대원으로 활동하는 간호사만을 대상으로 한 선행연구는 거의 없어 간호사들이 경험하는 구체적인 어려움들을 대변하기에는 한계가 있다.

어려움과 같은 삶의 경험을 기반으로 하는 사고의 성향은 인간과 사회현상을 깊이 있게 이해해야 하기 때문에 양적 연구로는 한계가 있으며[20], 급변하는 의료 환경 속에서 현재 구급대원으로 활동하는 간호사가 경험하는 현상을 파악하기 위해서는 질적연구가 적합하다.

이에 본 연구에서는 구급대원으로 활동하는 간호사가 업무 수행 중 경험한 어려움과 대처에 대한 특성과 현상을 파악하고자 한다. 이를 통해 구급대원으로 활동하는 간호사가 경험하는 어려움과 대처에 대한 이해를 도모하고 나아가 실무현장에서 안전하게 구급활동을 제공할수 있는 환경을 마련하기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

## 1.2 연구 목적

본 연구의 목적은 구급대원으로 활동하는 간호사들이 업무를 수행하면서 경험하는 어려움과 대처에 대한 경험을 규명함으로써 의미와 본질을 파악하기 위함이다.

# 2. 연구 방법

## 2.1 연구 설계

본 연구는 구급대원으로 활동하는 간호사들이 업무를 수행하면서 경험하는 어려움과 대처에 대한 의미와 본질을 파악하기 위해 Colaizzi [21]의 현상학적 방법을 이용한 질적 연구이다.

### 2.2 연구 대상

본 연구의 참여자는 J도 소재 소방서에서 구급대원으로 6개월 이상 근무하고 있는 간호사로 본 연구의 목적에 대한 설명을 듣고 연구 참여에 동의한 8명을 대상으로 하였다. 질적자료의 적절성과 충분성에 따라 풍부한 경험을 전달할 수 있는 참여자를 선별하기 위해 신규 구급대원을 제외한 6개월 이상 3년 미만, 3년 이상 7년 미만, 7년 이상의 경력의 구급대원을 모두 포함되도록 하였다.

참여자는 여성 5명, 남성 3명이었고, 평균 연령은 37.7세(30~ 52세)였으며, 학력은 학사가 6명, 석사가 2명이었으며 참여자들의 총 근무경력은 평균 7년(1년 6개월~20년) 이었다.

### 2.3 연구자 준비

본 연구의 연구자는 대학원 박사과정에서 질적 연구방법론 교과목을 이수하였으며 질적 연구를 위한 워크숍에 참여하여 면담방법 및 질적 자료를 분석하는 방법에 대한 훈련을 꾸준히 하고 있으며 학회지에 질적 논문을 발표한 경험이 있다.

### 2.4 자료수집 방법 및 윤리적 고려

본 연구는 C대학교 기관생명윤리위원회의 승인(1044348-20220802-HR-003-03)을 받은 후 2023년 1월 13일부터 2023년 3월 29일까지 개인 면담을 통해 자료수집이 이루어졌다. 개인 면담의 참여자는 J도 소재 소방서에서 구급대원으로 근무하고 있는 간호사를 지인의 추천을 받고 전화 통화로 연구의 목적과 방법에 관해 설명하여 자유롭게 연구 참여를 결정하도록 하였다. 개인 면담 후 구급대원의 어려움과 대처 경험에 대해 많은 정보를 제공해 줄 수 있는 다른 구급대원으로 근무하는 간호사를 소개받아 참여자를 모집하는 눈덩이 표집 방법을 사용하였다. 연구 진행 중 언제든 연구 참여 철회가 가능함을 사전에 알리고 철회하더라도 어떠한 불이익이 없음을 설명한 후 서면 동의서를 받은 후 면담을 진행하였다.

개인 면담은 조용하고 본인의 경험을 자유롭게 얘기할 수 있게 참여자가 원하는 시간과 장소에서 대면 방법으로 면담 내용을 녹음하면서 진행하였다. 면담 시간은 1시간~1시간 30분 정도 소요되었다. 면담 초기에는 일상적인 대화를 유도하여 참여자가 자연스럽게 이야기할 수 있도록 하였고 이후 반 구조화된 질문을 이용하여 면담을 진행하였다. 본 연구의 주요 질문은 “구급활동 시 경험한 어려움에 대해 말씀해 주세요”, “어려운 상황을 어떻게 대처하셨나요?”, “실무의 어려움을 방지하고 개선하기 위해 어떤 노력이 필요하다고 생각하나요?”이다. 면담하면서 확인이 필요하거나 의미를 명료화할 필요가 있는 경우 다시 질문하였고 참여자가 스스로 이야기할 수 있도록 유도하였다. 면담 후 자료 분석을 진행하면서 면담에서 같은 내용이 나오고 새로운 내용이 나오지 않는 이론적 포화 상태가 될 때까지 면담을 진행하였다.

### 2.5 자료 분석 방법

자료 분석은 현상학적 접근방법 중 Colaizzi [21]의 분석 방법을 이용하였으며, 구체적인 분석 과정은 다음과 같다.

- 개인 면담의 녹음된 자료를 경청하면서 참여자의 말을 그대로 필사하고 면담에 참여한 구급대원의 어려움과 대처에 대한 느낌을 이해하기 위해 필사된 자료를 반복해서 읽고 전체적인 의미를 파악하였다.
- 필사된 자료를 읽으면서 구급대원의 어려움과 대처에 대한 경험을 포함하는 문장이나 구에서 주요 진술을 추출하였다. 참여자의 의미 있는 진술은 좀 더 일반적이고 추상적인 형태로 재 진술하였다.
- 의미가 포함된 문장들 모음에서 유사한 의미들을 통합하고 분류하여 주제를 도출하고, 주제 모음별로 다시 묶고 범주화하고 분석된 내용들을 비교하면서 전체적인 맥락을 고려하여 통합한 후 구급대원의 어려움과 대처에 대한 최종 진술을 기술하였다.

### 2.6 연구의 질 확보

연구의 신뢰도와 타당성 확보를 위해 Lincoln and Guba [22]가 제시한 엄밀성 평가 기준에 따라 신뢰성, 적용성, 일관성, 중립성의 기준을 적용하였다. 첫째, 신뢰성(credibility)을 확보하기 위해 분석 결과가 참여자의 진술과 일치하고 타당한지 참여자 2명에게 최종 분석된 결과의 내용을 알려주고 참여자의 경험과 일치하는지 확인하였다. 둘째, 적용성(applicability)을 높이기 위해 구급대원의 어려움과 대처 경험에 대해 가장 잘 설명해 줄 참여자를 의도적으로 선정하였으며 본 연구에 참여하지 않은 구급대원 2인에게 연구 결과를 보여주고 의미 있고 적용력이 있는지 확인하였다. 셋째, 일관성(consistency)을 확보하기 위해 연구자가 면대면 심층 면담을 모두 진행하였고 간호학과 2명의 교수가 함께 논의하는 과정을

통해 주제 범주화에 대한 합의된 결과를 도출하였다. 넷째, 중립성(neutrality)을 높이기 위해 연구의 전 과정에서 연구자의 선입견이나 편견을 최소화하면서 참여자와의 면담에서 의도적으로 상황을 조작하거나 관여하지 않기 위해 노력하였다. 또한, 연구자가 연구에 대한 가정이나 편견 등을 적용하지 않기 위해 면담 시 연구자의 느낌과 반응 등을 현장 노트에 메모하여 비교하고 구분할 수 있도록 의식적으로 노력하였다.

## 3. 연구 결과

본 연구에서 구급대원으로 활동하는 간호사가 실무에서 경험한 어려움과 대처에 대한 내용을 분석한 결과 38개 주제, 14개 주제 모음, 6개 범주로 구성되었다. 구급대원으로 근무하는 간호사가 실무에서 경험한 어려움과 대처에서 도출된 6개 범주는 ' 피할 수 없는 날 것 그대로의 현장', '감당하기 어려운 무게', '무분별 이용과 민원', '병원과의 불협화음', '위협적인 상황에 노출', '자부심과 개선을 향한 열정'으로 확인되었다(Table 1).

범주 1: 피할 수 없는 날 것 그대로의 현장

### 1) 마주해야 하는 참혹한 현장

참여자들은 구급대원으로 현장 출동하는 여러 상황 중에서도 절단된 인체의 일부, 심하게 훼손된 신체 등 참혹한 현장을 마주했을 때 당황스럽다고 하였다. 구급활동 중 겪게 될 것으로 예상은 했지만, 막상 실제로 직면했을 때 두렵고 충격적이라고 하였다.

*현장은 진짜 그냥 날 것. 피도 엄청 많을 때도 많고 진짜 흙밭에서 흙을 치우면서 (환자를) 볼 때도 있고.. 바다에서 건질 때는 바닷물을 닦아가면서) 환자를 처음 보게 되면 그게 약간 좀 당황스러울 때가 좀 많은 것 같아요(참여자 3).*

*제일 심했던 게 뱃사람인데 뭐 어디 와이어 같은 데 걸려가지고.. 동맥이랑 다 끊어져 있더라고요. 장화 같은 거에 올 슈트로 입고 있었는데, 벗기니까 그냥 안에 피가 다 있어서...(참여자 8)*

### 2) 잊혀지지 않는 상황

참여자들은 구급활동 중 사망자가 어린아이인 경우 특히 잊을 수 없는 상황이라고 하였다. 이러한 상황에서 안타까움과 같은 감정을 느끼며, 자신의 의지와 상관없이 사망사고 현장을 지나 때마다 떠올라 심리적으로 힘들다고 하였다.

*환자는 차 아래에 깔려 있었어요. 승용차를 (위로) 올리고 꺼냈는데 약간 이게 여성분의 나이대가 전혀 가늠이 안 되더라고요. 대충 한 사십 대 여성이겠거니 생각하면서 손에 피를 닦는데 손이 요만해서(작아서).. 40대 여성이 아니더라고요. 머리가 다 부어서 알고 보니까 초등학생 6학년.. 그때 너무 충격을 받어서.. 그게 잊혀 지지 않더라고요. 아직도 (초등학생이 사망했던) 그 도로만*

Table 1. Categories and Theme cluster of Difficulties and Coping

| Theme cluster | Categories |
|---|---|
| Horrible scene to face | 1) Unavoidable raw scene |
| Haunting situation | |
| Trauma that remains unresolved | |
| Burden of expectations | 2) Unbearable weight |
| Self- blame for poor response | |
| Use like a taxi | 3) Indiscriminate use and complaints |
| Disappointment in using non-emergency patients | |
| The weak's position on civil complaints | |
| An embarrassing position caught in the middle | 4) Dissonance with hospital |
| Conflict with medical staff | |
| Helpless situations that are difficult to avoid | 5) Exposure to threatening situation |
| Anxiety about violence | |
| Pride in my job | 6) Pride and passion for improvement. |
| Fill in the missing parts of your own efforts | |

*걸어가면 약간 생각이 나요. 여기서 아이가 죽었는데.. 그때는 너무 힘들었어요. 잊혀 지지가 않아요(대상자3).*

*아이는 진짜 얼굴까지 생각나요. 아이는 안 없어지더라고요. 열한 살인가 열두 살이었는데. 자살해서 떨어졌어요. 마음이 아무래도 아이니까. 더 감정 이입이.. 감정이 쓰여요(대상자 4).*

### 3) 해결되지 않고 남아있는 트라우마

참여자들은 고통을 피하고자 관련된 상황을 회피하고 감정을 억제하며 이성적으로 업무적으로 처리하기 위해 노력하고 의식적으로 외면하려고 했으나 시간이 지나도 여전히 해결되지 않고 남아 있는 외상 후 스트레스를 경험하고 있었다.

*근데 대부분은 PTSD(외상후 스트레스 증후군)가 오는 줄 모르는 것 같아요. 저도 모르는 거 같아요. 그런 것 같아요. 그냥 이게 딱히 뭐 이렇게 신체적으로 나타나는 증상이 크게 있지 않으면 이게 뭐 이걸로 인한 증상이라는 걸 전혀 알 수가 없기 때문에.. 근데 얘기 듣다 보면 (PTSD) 있어요.* 저희는 계속하던 일이고 해야 하는 일이라.. (눈물을 흘리며) 어쨌든 이게 울컥한다는 건 그게 아직도 해결이 안 된 상태로 남아있는 것 같아요*(대상자 4).*

*감정 이입하면 안 된다고 생각했어요. 구급대원을 하면 잔인한 상황을 많이 보게 된다고 생각했어요. 그래서 이 정도로 힘들어하면 안 된다. 그냥 (감정을) 눌러왔어요. 제가 억누르다가 그러니까 이런 사건은 너무 많으니까. 앞으로 많을 테니까. 좀 억눌러야겠다. 슬퍼하면 안 된다. 나도 약간의 이런 PTSD 같은 게 있구나. 많이 괜찮아졌다고 생각했는데 다시 떠올리니깐 눈물이 나네요. (눈물을 흘리며) 병원에 근무할 때는 바로바로 처리됐는데 현장에서는 이제 구급대원만.. 나만 있으니깐 그게 조금 확실히 그게 어려움이 있어요(대상자 5).*

범주 2: 감당하기 어려운 무게

### 1) 기대에 따른 부담감

참여자들은 출동 후 출동한 동료 직원, 보호자 등으로부터 구급대원을 주 처치자로서 기대하는 부분에서 상당한 부담감을 느낀다고 하였다. 또한 현장에서 혼자서 상황을 평가하고 판단하고 결정해야 함에 어려움을 경험한다고 하였다.

*임상(병원)에 있을 때는 내가 틀리면 다른 사람이 잡아주거나 내가 못 하면 다른 사람이 할 수 있는데 현장은 내가 못 하면 환자한테 처치를 못 하는 거라서.. 그런 어려움이 있어요(대상자 7).*

*현장에 나가는 게 겁이 나더라고요. 병원 경력이 많지 않아서.. 현장에서는 제가 메인이잖아요. 현장에 가면은 팀장님이 30년 차든 그런 거 상관없이 저한테 제가 구급대원이니깐 모든 걸 다 의지를 하니까 현장에 나가면 제가 뭐라도 해야 해서.. 많이 부담스럽고. 구급대원 너는 전문대원이고 병원에서 경력이 있기 때문에 (다른 사람들이) 그냥 다 믿어버려서... (대상자 8)*

*한라산 정상에서 심정지 환자가 발생했어요. 그 당시 헬기가 없었어요. 뛰어서 올라가는데.. 이미 4시간 이상 딜레이(늦어)됐어요. 같이 있던 사람이 딸이였는데.. 계속 저를 쳐다보면서 울더라고요. 살릴 수 있을까? 하는 눈망울로 계속 쳐다보니깐... 부담스럽더라고요. 이미 늦었거든요(참여자1).*

### 2) 미흡한 대처에 대한 자책

참여자들은 병원으로 이송된 후 대기하는 동안 임무가 끝났다고 생각하여 긴장이 풀린다고 하였다. 그런 상황에서 갑작스럽게 환자의 상태가 변화하여 응급 상황에 신속하게 대응하지 못하는 것에 대한 아쉬움을 느끼고, 자책하고 후회된다고 하였다.

*심근경색 ST 상승한 환자였는데 빨리 이송 했는데.. 병원 도착했을 당시 다른 직원분이 몸집이 있다 보니까 모니터를 가려서 안 보였어요. 제가 맥박을 잴 때는 맥박이 있어서.. 괜찮을 거라고 생각했는데.. 병원 입구에서 심정지가 나서 저희가 그냥 헐레벌떡 병원 들어가서.. 어쨌든 정상 퇴원은 하셨어요. 근데 보호자가 아까는(구급차 안에서) 왜 (심폐소생술) 안 했어요? 라고 할 때는 진짜 할 말이 없더라고요. 구급차에서 심정지가 난 건데.. 2 분 내로 골든타임을 지켰으니까. 다들(다른 직원들이) 뭐 괜찮다 해도 솔직히 구급차에서부터 심정지가 난 건 맞는데 인식을 못 했으니까. 제가 너무 자괴감이 들더라고요. (눈물을 흘리며) 눈물 날 줄은 몰랐는데.. 되게 힘들긴 했나 봐요. 자책이 되게 심했거든요. 계속 멍청했다 이 생각밖에 안 들더라고요(대상자 5).*

*아침 열한 시에 (119) 신고 되고 네 시에 집에서 한 번 더 (119) 신고 된 거예요. 그니까 아침 열한 시에 병원 진료를 보고 집에 왔는데 안 좋아지셔서 네 시에 다시*

*모시고 (병원에) 갔는데.. 병원에서 대기하다가 원무과 앞에서 arrest(심정지)가 났어요. 그때(병원에 도착한 상태라서) 약간 긴장이 좀 풀렸던 거 같아요. 왜냐하면 (병원에) 도착했으니까. 나의 임무는 이제 끝났다라고.. 그냥 잠깐 기다리는 찰나에 환자 상태가 나빠질 거라고는 생각을 못 한 거 같아요. 얼굴이 누가 봐도 이상했거든요. 완전 하얗게 깔리는 거예요. 저는 바로 누르기(가슴 압박을) 시작했어요. (그런 경험이 지금까지) 한 번 있었어요. 저도 그렇게 생각 안 해봤는데 직접 겪으니까 힘들긴 하더라고요(대상자 4).*

범주 3: 무분별 이용과 민원

### 1) 택시처럼 이용

참여자들은 구급차를 이용하는 데 응급환자가 아닌 장거리로 이동해야 하는 경우 택시비가 부담스럽거나 본인의 편의를 위해 개인적인 수단으로 이용하여 구급 활동을 수행하는 것에 대해 기운 빠지고 허무함을 느낀다고 하였다.

*그냥 어떨 때 보면 정말 택시더라고요. 내가 이러려고 여기(소방서에) 들어왔나 싶을 정도로.. 환자가 다 필요 없고 나 저기만 데려다줘 그렇게 얘기해요. 환자들도 욕 앉어요(약았어요). 코스트가(비용이) 안 드다는 걸 알고 있고.. 119는 전화하면 무조건 와준다든 인식을 하고 있기 때문에.. 병원으로 대상자를 이송해 줬어요. 그런데 이 사람이 응급실 밖으로 나오더라고요. 그러고는 고깃집으로 환자가 들어가더라고요. 그래서 고깃집에 들어가서 (환자한테) 지금 뭐 하시는 거예요? 라고 물었더니 왜 이런 거까지 신경 쓰냐? 너희 국민을 위해서 봉사하는 사람들이잖아. 라고 말을 하더라고요. 사람들이 예전 같지 않더라고... (대상자1)*

*(근무해 보니깐) 와 보니깐 진짜 택시긴 택시다. 좀 많이 개선되긴 했지만.. 그냥 경미한 환자가 대부분이었어요. 할머니랑 할아버지셨는데 숨이 차다고 (119에)신고하셨어요. 아침 8시에 교대 직전이라서 갔더니 옷을 단정하게 차려입으시고 병원으로 가 달라는 거였어요. 원래 호흡기 질환이 있어서 병원에 다니는 데 외래 가는 날이라서 신고하셨어요. 숨이 엄청나게 차지도 않지만, 숨이 차다고 (거짓으로) 신고를 한 거지. 택시비가 비싸니까 (대상자 5).*

### 2) 비응급환자 이용의 아쉬움

참여자들은 구급차는 응급환자의 골든타임 확보와 신속한 이송을 위해 이용해야 하지만 간단한 상처나 미미한 외상으로 구급차를 이용하는 시민의식 부족에 아쉬움을 토로하였다.

*시민의식 부족. 그게 힘들어요. 뭐 이해를 해요. 뭐 배가 엄청 아파서 신고할 수밖에 없었던 상황 저 이해하는데.. 근데 그렇게 신고하신 다음에 구급차 안에서 휴대폰으로 카톡 한다든지 좀 그런 것들이 생각보다 비일비재하고.. 손톱 자르다가 피 났다고 신고하시는 분도 있고.. 뭐 조기축구하고 아침에 막걸리도 한 잔 찐하게 한 잔하신 다음 집에 와서 쥐 났다 이렇게 하시는 분도 있고 그런 상황들이 나갈 때마다 진짜.. 힘 빠지고 그냥 그래요(대상자 2).*

*아주 간단한 드레싱 환자.. 정말 기운 빠지는.. 진짜 긴급한 사람들도 있는데.. 이런 분들 때문에 119를 써야 하나? 기운 빠지는 느낌(대상자 3)*

### 3) 민원에 대한 을의 입장

참여자들은 구급활동 중 가장 어려운 부분이 민원이라고 언급하였다. 구급대원은 발생한 민원에 대한 책임을 져야 하며, 구급대원이 공무원이라 민원에 약하다는 것을 악용하는 환자들도 있어 최대한 민원이 발생하지 않는 방향으로 일을 처리하면서도 해결하기 어렵다고 하였다.

*민원에 저희가 엄청나게 약하니까. 공무원이라서 (환자가) 민원을 넣겠다. 하면서 나는 환자 아니야? 이렇게 해버리면 저희도 어쩔 수 없어요. 그래서 이런 걸로 신고하시면 안 된다. 뭐 이렇게 설득도 해보고 약간 해보는데, 환자가 예민하고 안 좋을 것(민원 넣을 것 같은 경우) 같으면 그냥 빨리 나르는 게(이송하는 게) 오히려 편해요. 이런 출동(비응급 출동)이 있다는 게 충격적이었어요(대상자 4).*

*저희도 이게 소방공무원, 모든 공무원이 대부분 그러겠지만 민원에 되게 좀 약하니깐.. 그때 같이 출동 갔던 선임분도 (민원 들어오면) 피곤하고 힘들고 그러셔서 그냥 환자 이송하자고 하셔서 태워서 보내드리고.. (대상자 5)*

*구급 파트는 아무래도 민원인하고 트러블이 많이 생기고.. 주로 봐야 하는 민원인들이 아픈 사람이고 신경도 예민하고.. 거기에서 오는 대화법이라든지.. 이런 것들 때문에 스트레스를 많이 받아요. 말 한마디 잘 못하면 신문에 올려버리니깐. 민원이 무서워... (대상자 1)*

*민원 그게 그렇게 귀찮은 거예요. 그냥 환자를 (병원으로)데리고 가버리지... 비응급이든 아니든.. 병원으로 이송을 하지 않으면 환자가 민원을 넣어버리니깐.. 그게 더 귀찮아요(대상자 6)*

범주 4: 병원과의 불협화음

### 1) 중간에 낀 난처한 입장

참여자들은 환자를 병원까지 이송하는 과정에서 병원과의 환자 수용 여부에 대한 협조가 원활하게 이루어지지 않아 환자와 병원 사이에서 입장이 난처하다고 하였다.

*그냥 기다려요. 옛날에 심근경색 환자도 한 시간 동안 병원끼리 싸우는 동안 계속 차로 왔다 갔다 했어요. 여기 가라 저기 가라. 중간에서 환자랑 구급대원은 무슨 죄야. 그렇게 하다가 그냥 병원으로 밀고 들어갔더니 환자랑 보호자 있는 데서 왜 왔다고 그러고.. 저희는 한 시간 동안 길거리에서 돌아다녔는데 어떻게 하냐? 우리 생각에는 오는 게 맞다고 생각한다. 거기(다른 병원)에서 안 받아주겠다고 하는데 어떡하냐? 이러고 싸워요. 환자 앞에서. 저희만.. 그냥 저희는 우리 엄마, 아빠도 아닌데 병원 구하려고 이렇게 아득바득 다녀야 해요. 기관하고 협조가 그런 게 잘 안 돼요. 응급실에 베드(침대)가 남아 있어도 들어오지 마 그렇게 해서 밖에서 기다릴 때도 있어요. 병원 코 앞에서 들어가진 못하고 발버둥치고 보호자도 같이.. 진짜 난처해요. 괜히 저희가 죄송하다고 하고.. 같이 기다려서 어떻게 하냐고 미안하다고 하는 분(환자, 보호자)도 있지만 왜 못 들어 가냐고 화내는 분(환자, 보호자)도 많아요. 기관 협조가 안 되는 게 커요(대상자4).*

*병원과는 갈등이 좀 많아요. 환자를 데리고 가면 왜 데리고 왔냐고 이렇게 반응하는 분들도 있고, 이런(질환) 거는 우리 병원 데리고 올게 아니다 이렇게 반응하는 분들도 있어서.. 병원과의 불협화음이 많아요. 응급실 병상을 볼 수 있는 시스템이 있어요. 시스템을 보고 동선 보고 괜찮겠다 싶어서 데리고 가면 왜 데리고 왔냐고 이런 식으로 반응하면 난감하죠. 그러면 저희는 상황을 설명하면 거기서는(기관에서는) 그냥 화를 내고 저희는(구급대원은) 그냥 듣고... (대상자3)*

*어느 병원에 가려고 생각했는데 병원에서 불가라고 해서 어그러져 버리면 길 중간에 세워서 다시 전화하죠. 환자랑 보호자 앞에서 이렇게 (병원에서) 다 거절해서 우리가(구급차가) 못 가고 있다. 그러다가 그냥 (병원 들어)가자. 가서 보면 왜 왔냐고 이렇게 되는 거고. 환자만 불쌍하죠. 병원에서 다 안 받아준다고 하면. 병원 선정이 엄청 어려워요(대상자 6)*

### 2) 의료진과의 갈등

참여자들은 환자를 이송하는 과정에서 응급실 의료진들과도 갈등이 많이 발생한다고 하였다. 응급실이 바쁘고 업무량이 많음을 이해하지만, 자신들을 업무량을 늘리는 사람으로 취급하며 대하는 태도로 인해 갈등이 발생한다고 하였다.

*응급실 간호사 멤버 중 이상한 개념을 갖고 있는 사람들이 있어서.. 우리가(구급대원이) 아니라도(이송하지 않더라도) 환자는 응급실에 가야할 사람들이잖아요. 우리가 응급처치 다 해주고 환자 파악도 다 해서 데리고 가는데.. 우리가(구급대원이) 환자를 만들어서 데리고 오는 것처럼 생각해요. 구급차가 몇 대 오는지 아세요? 이렇게 얘기해요. 우리 상식으로 이해할 수 없는.. 그냥 환자를 데리고 왔다는 것 자체가 짜증난다는 거죠.. 임상에 있는 간호사들이 구급대원을 약간 아래로 보는 것 같아... (대상자 6)*

*저희가 비품이 많이 없었어요. 그래서 (환자가) 쓰던 것을 다시 받아 와서 써야(사용해야) 하는 상황이었어요. 환자가 사용했던 마스크를 받아야 가야 하는데.. 처치실이 바빴어요. 그래서 좀 기다렸죠. (마스크를)받아 가야 하니깐. 처치 다 끝날 때까지 기다렸어요. 한 15분 20분 좀 안되게 기다렸다가.. 선생님 저희 이거(마스크) 가져가야 하는데 라고 하니깐.. 갑자기 액팅 선생님이 엄청 저 연차였거든요. 그런데 한숨을 팍 쉬더니, 씨 이러면서 (마스크를) 갖고 와서 던졌어요. 저한테 저 진짜 너무 화가 나서 그때 싸웠죠. 나중에 수간호사가 중재하고 그 간호사가 사과했어요(대상자 2).*

범주 5: 위협적인 상황에 노출

### 1) 피하기 어려운 속수무책 상황

참여자들은 주취자들의 폭력, 폭언과 같은 위험한 상황에 자주 노출된다고 하였다. 하지만 폭언 및 폭력 상황으로 인해 발생한 문제를 업무상 법적 문제로 처리하는 것은 절차가 복잡하여 대수롭지 않게 넘기거나 소극적으로 대응할 수밖에 없어 어렵다고 하였다.

*주취자한테 맞았을 때는 본인이 그냥 해결해야 해요. 본인 구급대원이 판단해야 하는 건데 제가 맞았을 때 저도 그냥 놔뒀어요. 소송을 하게 되면 복잡하고.. (대상자 3)*

*주취자에게 많이 맞아요. 보고하면 그냥 참으라고 해요. 형사 처벌된 사람도 없고. 처치하는 과정에서 맞았어요. 저희 조직 안에 특별사법경찰 조직이 따로 있어요. 거기에 전화해서 상황이 벌어졌다고 하면 와서 처리를 해주죠. 행정적인 것만.. 제가 병원에 다녀오면 치료비는 나중에 주죠. 보험 하는 거랑 똑같아요. 일이 벌어지면 혼자 해결해야 하는 게 아직까지 현실적인 상황이라서.. 그래서 (주취자한테) 세게 못 나가요. 무조건 굽신 거려야 해요. 맞을까 봐(대상자 1)*

*아직까지 욕은 많이 먹었죠. 처음에는 그냥 그러시라고 하고 말하는데 나중에는 또 그게 누적되다 보니까, 이제는 캠부터 켜고 봐요. 일단 촬영 중 붙여가지고 캠켜고.. 증거확보 차원에서... (대상자2)*

### 2) 폭력 상황에 불안

참여자들은 본인들의 안전을 위해 카메라를 작동시키고 안전 헬멧을 착용하면서 주취자를 대면하지만, 여전히 폭언, 폭력 상황에 대한 무서움, 불안감을 표현하였다.

*주취자 같은 경우에는 몸을 막 휘두르거나 욕설하거나 그건 기본 베이스고.. 그럴 때는 내가 왜 직업을 선택했을까 후회가 돼요. 주취자하면 폭력적인 사람들이 많아가지고.. 캠 카메라 켜고 때리는 사람들이 있어서 안전헬멧 쓰고.. 이 사람이 때리면 어떡하지.. 욕하면 어떡하지.. 불안해요(대상자3).*

*주취자는 엄청 많아요. 그런 사람들 상대하기가 제일 어렵죠. 제일 어려워요. 진짜 환자보다 더 어려운 게 주치자.. 주취자가 의식이 없으면 없는 대로 이 사람이 머리의 문제 때문인 건지 술 때문인 건지 구별이 안 되니까. 또 정신 멀쩡하면 욕하거나 때리려고 하거나 만지거나 그러니까 정신이 없어도 문제고 멀쩡해도.. 주취자가 제일 힘든 것 같아요. 무서워요(대상자4).*

범주 6: 자부심과 개선을 향한 열정

### 1) 내가 하는 일에 대한 자부심

참여자들은 구급 상황에서의 많은 어려움에도 불구하고 환자의 회복이나 감사 인사 등 구급 활동에 대해 인정받았을 때, 직업에 대한 자부심, 성취감과 보람을 느낀다고 하였다.

*코피가 안 멈춘다는 그런 출동이었거든요. 근데 50대 남성분이셨는데 코피가 안 멈춰서 옷이 다 피었어요. 자기도 피가 멈춰지면 119 신고 안 할 건데 30분 넘게 피가 안 멈춘다고 해서 이미 얼굴이 다 피범벅 손도 다 피범벅이었어요. 그래서 우선은 구급차에 태운 다음에 응급처치하고 그다음 환자분이 손이 너무 지저분해서 제가 거즈에다가 물을 다 적셔서 손을 다 닦아드렸거든요. 저는 그냥 이게 무의식중에 나온 거였어요. 손을 닦아드리고 얼굴도 좀 닦아드리고 이렇게 했는데 그분은 그거에 좀 감동을 하셨고.. 궁금해 하시는 부분에 관해 설명도 간단히 해드렸더니 너무 감동하시어서 (칭찬합시다. 게시판에) 글을 쓰셨더라고요. 그럴 때 이 직업을 잘 선택했다고 생각이 들었어요(대상자3).*

*살려서 가는 사례가 좀 있어요. 내가 하는 직업이 사람을 살리는 직업이라서.. 살렸을 때 좋죠. 부모님도 제 직업을 좋아하시죠. 제가 이런 일을 하는 것 자체에 대해 (남편도) 좋아해요. 남편은 밖에 가면 제가 구급대원인 걸 자랑스러워해요(대상자 4).*

*구급차 안에서 분만했어요. 아기가 태어나는 것은 좀 다른 것 같더라고요. 아기 태어나는 것을 받는다는 것은.. 나중에 (산모가) 인사 왔더라고요 고맙다고... (대상자 1)*

*ROSC(자발 순환 회복)돼가지고 치료 잘 받고 나온 경우인데.. 그때 진짜 회복 잘됐다고 연락이 오거나.. MI(심근경색) 환자였는데 스텐트하고 오셨다고 센터에 와서 말씀해 주시면.. 이럴 때는 진짜 그런 출동은 정말 보람을 느껴요(대상자2).*

### 2) 나름의 노력 부족한 부분 채우기

참여자들은 현재 조직에서 제공되고 있는 교육만으로는 현장 대응이 어렵다고 판단하여 구급활동 이후에 활동 내용을 리뷰하거나 토론하며 부족한 부분을 보완하기 위해 노력을 하고 있었다. 또한, 현장 대응 능력을 향상하기 위해 학습의 필요성을 인식하고 직무상 부족한 부분을 책이나 유튜브 등을 통해 지속적으로 공부하고 있었다.

*구급 출동을 나갈 때마다 똑같은 상황, 루틴이 없기 때문에.. 그것을 커버하려면 (현재 진행 중인)교육으로는 충분하지 않은 것 같아요. 그래서 심정지 같은 경우에 (출동 후) 이제는 웨어러블 캠을 보면서 (활동 때) 어떤 게 아쉬웠고 그런 것도 리뷰도 하고, 요즘은 구급대원만 가는 게 아니라서 펌프차 대원들도 가슴압박이나 이런 거는 할 수 있으니까 같이 가거든요. 그럼, 펌프차 대원들이 이 상황에서 어떻게 해야 할지 다음에는 어떻게 할지 이런 리뷰도 (다 같이)하고, 이게(출동 후 리뷰) 되게*

*제일 좋은 교육인 거 같아요. 큰 틀은 (조직에서) 그냥 만들어 주는 거고 제가 소방 구급 출동을 하면서 나머지는 제가 채워야 한다고 생각해요. 본인이 노력하는 수밖에 없어요(대상자 5).*

*기존이 교육 갖고는 안 될 것 같아요. 교육하려면 기본적인 소양은 다 있으니 좀 더 퀄리티를 올릴 수 있는 내용.. 내과 질환이면 내과 책을 보고 traumatic(외상)이면 외과 책을 보고.. 공부를 하라고.. 선배들은 다 그렇게 하고 있다. 창피를 안 당할라고.... 후배들하고 출동 후에 이럴 땐 이렇게 하고 이럴 땐 이렇게 하면 좋겠더라고 갔다 와서 다시 리뷰도 해보고... (대상자1)*

*EKG도 엄청 공부하고.. 유튜브를 보고. 소방에서 만든 지침도 계속 보고.. 계속 공부했어요(대상자 8).*

*처음에는 지침도 교육도 없었어요. 맨날 맨땅에 해야 한다고 하면서 모르면 물어보고 맞는지 확인하고. 응급처치 동호회를 만들어서 현장 갔다 오면 계속 피드백 받고... (대상자 7)*

## 4. 논의

본 연구는 구급대원으로 활동하는 간호사가 실무에서 경험한 어려움과 대처에 대한 의미와 본질을 파악하기 위한 현상학적 연구였으며, 그 결과 6개의 범주가 도출되었다.

첫 번째 범주 '피할 수 없는 날 것 그대로의 현장'을 살펴보면, 참여자들은 구급 활동 중 참혹한 현장 상황에 대해 미리 예상하고 있었지만, 심하게 훼손된 신체나 절단된 인체의 일부를 보게 되었을 때 당황하고 두려움을 느낀다고 하였다. 이후 참혹한 현장 상황을 잊으려고 노력하지만, 현장을 지날 때마다 생각이 나고 자신도 모르게 외상 후 스트레스로 남아 있다고 하였다. 이는 Yang의 연구[23]에서도 소방공무원이 응급구조 업무를 담당하는 과정에서 심한 외상, 처참한 시신 등을 목격하거나 수습하는 과정에서 많은 스트레스를 경험하며, 끔찍한 상황을 봤을 때 순간 얼어붙고 아무런 생각이 나지 않으며 고통스럽다고 하였다[6]. 2021년 전국 소방공무원을 대상으로 마음 건강 심리평가 설문 결과, 외상 후 스트레스 장애(PTSD)의 유병률이 작년 5.1%에서 5.7%로 증가한 것으로 나타났으며[24] 외상 사건의 수가 많고 강도가 높을수록 외상 후 스트레스 장애와 관련성이 있는 것으로 나타났다[25]. 따라서 구급대원들이 직업상 경험하는 참혹한 상황에 대한 감정과 스트레스를 표현할 수 있도록 도움을 받을 수 있는 지원시스템 구축과 외상 후 스트레스에 대한 이해와 대처 방법에 대한 교육이 필요할 것으로 생각된다. 또한, 외상 후 스트레스에 대한 증상이 나타나기 전 모니터링, 외상 후 스트레스 관리 프로토콜이 필요하며 해당하는 구급대원에게는 적절한 휴식시간 보장 등이 필요할 것으로 생각된다.

두 번째 범주는 '감당하기 어려운 무게'이다. 참여자들은 처치하는 과정에서 주 처치자로서 혼자 처리해야 하는 부담감을 느끼고, 응급실에서 긴장을 푼 상태에서 갑작스럽게 변화된 환자의 응급상황에 빠르게 대처하지 못함에 대해 자책하고 힘들다고 하였다. 특히 병원에서 근무하던 간호사가 구급대원으로 전환하면서 현장에서 모든 것을 혼자 처리해야 하는 어려움이 있다고 하였다. 이는 구급대원 출동 시 환자 처치 및 평가를 혼자 해야 함으로써 어려움을 느꼈다고 나타난 연구결과[26]와 유사하다. 또한, Kim, Han과 Kim의 소방공무원 대상으로 한 연구[19]에서도 현장에서의 구조 활동이나 심폐소생술의 부족한 대응으로 인해 아쉬움을 느낀다는 연구결과와 유사하다. 이러한 어려움의 근본적인 원인은 구급 활동에 있어 구급대원으로 활동하는 간호사에게 모든 것을 맡기는 것이 아니라 출동 시 함께하는 구급대원들 간의 팀워크와 협력이 필요함을 볼 수 있다. 또한, 구급대원들의 응급상황 판단력과 응급처치에 대한 기술과 지식에 대한 지속적인 교육과 훈련이 필요하며 이에 따라 받게 되는 심리적 부담과 스트레스에 대해 관리하고 지원할 수 있는 체계가 필요하다.

세 번째 범주는 '무분별 이용과 민원'이다. 구급차는 위급한 상황에 처한 환자의 이송을 목적으로 하는데, 택시처럼 개인의 편의나 비응급환자들의 이용으로 인해 구급활동을 함에 있어 허무함을 느끼며, 이러한 환자들의 이송을 거부할 경우 민원으로 연결되어 참여자들이 모두 해결해야 함에 더욱 힘들다고 하였다. 2015년 긴급출동, 구조체계 구축, 운영실태 감사결과에 따르면, 2012년부터 2014년까지 119 이송 환자 수는 34.6% 증가했으며, 비응급환자 이송은 81.4%로 급증하여 119 구급대 출동이 비응급환자와 상습 이용자로 인해 구급 자원의 비효율적 이용에 대한 우려가 커지고 있다[27]. 또한, 고객지향적 서비스 제공의 활성화에 따라 서비스 개선에 대한 노력과는 상반되게 이를 악용하는 민원이 증가하고 있으며 이를 처리하면서 소진되고 스트레스를 받는다고 하였다[17]. 따라서 비응급환자 이송 등에 대한 제도적 보완과 시민들의 의식 개선을 위한 홍보가 필요하며, 민원 처

리와 관련된 문제에 대응할 수 있는 지원체계와 민원 상황에 대한 대응 지침이 마련되어야 할 것으로 생각된다.

네 번째 범주는 '병원과의 불협화음'으로 구급차는 구급대원이 환자의 상태를 파악하고 종합 상황판 정보에 따라 사전에 수용 가능 여부를 확인하여 적절한 병원으로 이송하려고 하지만 의료기관에서의 수용 거부로 인해 환자와 의료기관 사이에서 입장이 매우 난처하다고 하였다. 또한, 많은 의료기관에서 의료진 부족과 많은 업무량으로 인해 구급대원을 대하는 태도와 구급대원들이 업무를 늘린다는 잘못된 인식으로 인해 갈등이 발생한다고 하였다. 이는 Kwon과 Shin의 연구[28]에서 이송 병원 선정 과정에서 기관에서 일방적으로 수용 거부 하는 경우가 있고 병상 정보 공유시스템을 통해 이송했음에도 불구하고 수용 거부로 인해 구급대원이 병원을 다시 찾고 환자와 보호자에게 설명하는 역할까지 해야 함에 어렵다고 하였다. 따라서 응급상황에서의 환자 이송과 수용에 대한 명확한 지침과 절차, 의료기관의 환자 수용 거부에 따른 프로토콜 수립 등 제도적인 개선 및 의료기관과의 협의가 필요할 것으로 생각된다. 또한, 의료기관 내에서 구급대원에 대한 잘못된 인식을 개선하고 의료진들과 구급대원 간의 협력하고 존중하는 문화를 조성할 필요가 있다.

다섯 번째 범주는 '위협적인 상황에 노출'이다. 소방기본법의 개정과 강화에도 불구하고, 여전히 참여자들이 폭언과 폭력 상황에 노출되어 있으며 이에 따라 대수롭지 않게 넘기기도 하지만 어떤 상황이 벌어질지 알 수 없음에 불안하다고 하였다. 이는 소방공무원을 대상으로 한 연구[29]에서도 구급 상황에서 언어적 폭력이나 신체적 폭력에 노출되는 상황이 많아 어려움이 있다고 나타난 결과와 일치한다. 또한, 경미한 폭력은 대수롭지 않게 여기며 이러한 폭언 및 폭행으로 인해 많은 불안감과 스트레스를 경험하고 있었다. 따라서 폭언, 폭력 상황 대응에 대한 교육을 강화하고, 구급대원의 안전을 중요시하며, 사고 발생 시 개인의 책임으로 해결하기보다는 조직 차원에서 사건처리에 적극적으로 개입하여 대응하고, 구급대원들에게 공감, 지지해 주는 적극적인 태도가 필요하다.

여섯 번째 범주는 '자부심과 개선을 향한 열정'이다. 참여자들은 구급 상황에서 많은 어려움을 겪지만, 환자의 소생과 환자로부터 받은 감사 인사 등을 통해 자신의 직업에 대한 인정과 자부심을 느끼며 현장 대응 능력을 향상하기 위해 스스로 노력하고 있었다. 이는 구급대원이 구급 활동을 통해 일에 대해 인정받을 때 보람과 자부심을 느낀다는 연구결과[26]와 소방공무원 대상으로 한 Ko와 Ha의 연구[30]에서 충격적인 외상 사건 현장에서 인명을 구조하고 안녕을 확인하는 과정을 통해 일에 대한 사명감이 깊어지며 자신들의 직무상 부족한 부분에 대한 전문지식을 쌓으면서 현장 대응력을 향상한다는 결과와 유사하였다. 따라서 구급대원들의 요구도를 반영한 실질적인 교육프로그램 및 현장 대응 능력을 높일 방안 마련이 필요하다.

본 연구를 통해 구급대원으로 활동하는 간호사 관련하여 양적 연구를 통해 드러나지 않았던 어려움과 대처 경험에 대한 의미를 밝히고자 진행하였다. 구급대원으로 활동하는 간호사들은 구급 상황에서 발생하는 폭력, 민원, 병원과의 협업의 어려움이 있었으며 이는 구급대원 개인이 아닌 조직 차원의 적극적인 노력, 법적 제도 및 정책 마련 등이 필요하다. 구급대원들이 경험하는 참혹한 현장에서 경험은 심리적인 문제로 이어지며 이러한 외상 후 스트레스는 문제 인식 및 조직의 지지 및 개입, 체계적인 프로토콜 및 모니터링 제도 등이 요구됨을 확인할 수 있었다. 빠른 응급환자의 골든타임 확보와 신속한 이송, 현장의 대응 향상을 위해 구체적인 정책과 대안 마련의 필요성을 확인할 수 있었다. 그리고 구급대원으로 활동하는 간호사들만의 자조모임을 통해 긍정적인 상호작용으로 소통하고 유대감을 증진하여 스트레스를 해소하는데도 도움이 될 수 있을 것으로 생각된다. 제한점으로는 일부 지역의 구급대원으로 활동하는 간호사를 대상으로 진행하였기에 결과를 일반화하는데 어려움이 있다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 구급대원으로 활동하는 간호사가 현장 상황의 어려움과 대처 경험을 현상학적 방법을 통해 본질과 의미를 파악하고자 수행되었다. 연구 결과, 참여자들은 마주해야 하는 참혹한 현장 경험을 통해 외상 후 스트레스로 경험하고 있었다. 주 처지자로서 모든 상황을 혼자 해결해야 하는 부담감과 응급상황에서 대처 미흡으로 인해 아쉬움과 자책감을 느끼고 있었다. 구급차를 택시처럼 이용하거나 비응급환자 이송, 민원에 대한 두려움과 허무함을 느끼고 주취자들의 폭언과 폭력 상황에 불안감을 느낀다고 하였다. 그러나 그럼에도 불구하고 환자의 소생과 감사 인사 등을 통해 자신이 하는 일에 대한 자부심, 보람을 느낀다고 하였다. 또한, 현장 대응 능력을 향상하기 위해 현장 상황을 리뷰하거나 부족한 부분을 학

습하면서 성장하기 위해 노력하였다.

구급대원으로 활동하는 간호사는 응급의료 처치를 통해 병원으로의 이송 이전에 대상자의 생명에 직간접적인 영향을 미치기 때문에 구급대원들이 최대한의 역량을 발휘할 수 있는 다차원적인 노력이 필요하다. 이를 위해서는, 구급 활동을 함에 있어 안전한 환경과 의료기관 및 의료진들과 서로 협력하고 존중하는 문화 조성 및 구급대원의 교육과 훈련 강화 및 조직의 적극적인 지지 및 지원체계 마련, 구급대원으로 활동하는 간호사들만의 자조모임 활성화와 반복 연구를 통해 구급대원의 업무와 현장 상황에 대한 개선방안을 모색할 필요가 있다. 또한 구급대원으로 활동하는 간호사의 현장을 정량적으로 측정할 수 있는 도구 개발이 필요할 것으로 생각된다.

## References


[1] C.K. Baek, Nrese Times, Statistical view of activity areas by nurse field [Internet], Nrese Times News, c2020 [cited 2020 Sep 6], Available From: http://www.fornurse.co.kr/news/articleView.html?idxno=369 (accessed July. 18, 2023)

[2] S. N. Lee, K. J. Kim, "A qualitative study of the nurse's working experiences in the for-profit firms". *Korean Association of Human Resource Development,* Vol.22, No.4, pp.161-179, Dec. 2019.
DOI: https://doi.org/10.24991/KJHRD.2019.12.22.4.161

[3] National Fire Agency, 2021 national fire agency statical year book [Internet], national fire agency, c2021 [cited 2021 June], Available From: https://www.nfa.go.kr/nfa/releaseinformation/statisticalinformation/main/?boardId=bbs_0000000000000019&mode=view&cntId=36&category=&pageIdx=&searchCondition=&searchKeyword (accessed July. 19, 2023)

[4] Ministry of Government Legislation. Enforcement decree of the act on 119 rescue and emergency medical services [Internet], Ministry of Government Legislation, c2014 [cited 2014 Nov 19], Available From: https://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9/119%EA%B5%AC%EC%A1%B0%E3%86%8D%EA%B5%AC%EA%B8%89%EC%97%90%EA%B4%80%ED%95%9C%EB%B2%95%EB%A5%A0%EC%8B%9C%ED%96%89%EB%A0%B9 (accessed May. 5, 2023)

[5] D. K. Yim, J. Chea, "Using AHP to develop a rehabilitation room management model for fire officers at disaster sites", *Fire Science and Engineering,* Vol.34, No.4, pp.115-124, Aug. 2020.
DOI: https://doi.org/10.7731/KIFSE.189faa63

[6] N. Y. Lee, Y. S. Hah, "Post-traumatic stress experienced by firefighters and paramedics", *Perspectives in Nursing Science,* Vol.9, No.2, pp.83-93, Dec. 2012.

[7] I. S. Jo, G. H. Sung, K. S. Lee, "Exposure frequency of job related trauma types and PTSD symptoms of firefighters: the moderating effect of anger rumination", *Anxiety and Mood,* Vol.14, No.1, pp.1-6, Apr. 2018.
DOI: https://doi.org/10.24986/anxmod.2018.14.1.1

[8] H. Y. Jung, H. J. Lee, "Work experiences of nurses working as 119 paramedics", *Korean Journal of Occupational Health Nursing,* Vol.19, No.2, pp.128-139, Nov. 2010.

[9] H. C. Choi, "The effects of the working environment of firefighters on the quality of life", *Fire Science and Engineering,* Vol.34, No.5, pp.72-77, Oct. 2020.
DOI: https://doi.org/10.7731/KIFSE.145d3a5f

[10] S. W. Hong, K. S. Bang, H. L. Bang, H. J. Hyun, M. Y. Lee, Y. N. Jung, "Experiences of traumatic events, knowledge and attitudes concerning post-traumatic stress disorder, and resilience among nurses and paramedics working in emergency department", *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education,* Vol.29, No.1, pp.86-97, Feb. 2023.
DOI: https://doi.org/10.5977/jkasne.2023.29.1.86

[11] K. E. Kim, N. Y. Yang, "Influence of nurses' experience of violence, response to violence, and resilience on nursing performance in the emergency department", *Korean Academic Society of Home Health Care Nursing,* Vol.28, No.1, pp.75-83, Apr. 2021.
DOI: https://doi.org/10.22705/jkashcn.2021.28.1.75

[12] B. K. Ha, H. Y. Min, "Relationships between knowledge about life-sustaining treatment decision, attitude toward withdrawing life-sustaining treatment and role performance among intensive care unit nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society,* Vol.23, No.7, pp.41-51, Jul. 2022.
DOI: https://doi.org/10.5762/KAIS.2022.23.7.41

[13] J. K. Bi, M. H. Park, "Relationship of icu nurses' difficulties in end-of-life care to moral distress, burnout and job satisfaction", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration,* Vol.25, No.1, pp.42-51, Dec. 2019.
DOI: https://doi.org/10.11111/jkana.2019.25.1.42

[14] G. U. Lee, Y. S. Kil, "A phenomenological research upon experiences of newly- appointed fire fighters (paramedics)", *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology,* Vol.8, No.1, pp.591-604, Jan. 2018.
DOI: https://doi.org/10.35873/ajmahs.2018.8.1.059

[15] M. A. Kang, Y. M. Ha, Y. J. Chae, "The influence of fire officials's job stress on wellness: a mediating effect of positive psychological capital", *Journal of Digital Convergence,* Vol.19, No.5, pp.333-342, May. 2021.
DOI: https://doi.org/10.14400/JDC.2021.19.5.333

[16] J. S. Bae, S. H. Yoon, "Relationship between job stress and burnout of fire service officers", *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society,* Vol.21, No.5, pp.433-442, May. 2020.

DOI: https://doi.org/10.5762/KAIS.2020.21.5.433

[17] Y. A. Jung, M. S. Oh, H. S. Kim, "The relationship between occupational stress and burnout among firefighters: mediating of grit", *The Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing,* Vol.29, No.2, pp.96-105, Jun. 2020.
DOI: https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2020.29.2.96

[18] Y. S. Ko, Y. M. Ha, "Experiences of posttraumatic growth in firefighters with repeated traumatic events", *Korean Journal of Occupational Health Nursing,* Vol.30, No.3, pp.132-143, Aug. 2021.
DOI: https://doi.org/10.5807/kjohn.2021.30.3.132

[19] M. H. Kim, S. M. Han, H. Kim, "A phenomenological study on the exposing experience and overcoming of repeated fatal accidents of fire-fighting officers on outdoor service", *Fire Science and Engineering,* Vol.35, No.4, pp.97-106, Aug. 2021.
DOI: https://doi.org/10.7731/KIFSE.b7253918

[20] M. S. Lee, M. H. Ko, H. M. Son, J. H. Kim, S. R. Kang, S. E. Oh, E. Y. Park, H. Y. Jang, Performing a qualitative research, p340, Soomoonsa, 2018, pp.2-3.

[21] P. F. Colaizzi, Psychological research as the phenomenologist views it, New York, Oxford University Press, 1978.

[22] E. G. Guba, Y. S. Lincoln, Naturalistic inquiry, Sage publication, Newbury park, CA, 1985.

[23] S. K. Yang, "Factors associated with the health related quality of life of firefighters", *The Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing,* Vol.28, No.4, pp.353-361, Dec. 2019.
DOI: https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2019.28.4.353

[24] National Fire Agency. 2021 Mental Health Survey for Firefighters [Internet], National Fire Agency c2021 [cited 2021 Dec 7], Available From: http://drggam.org/?page_id=533&mod=document&uid=4 (accessed Jul. 5, 2023)

[25] M. J. Kang, Y. H. Kim, S. W. Han, "A systematic Review of the variables related to post-traumatic stress disorder in firefighters", *International Journal of Fire Science and Engineering,* Vol.33, No.2, pp.164-172, Mar. 2019.
DOI: https://doi.org/10.7731/KIFSE.2019.33.2.164

[26] G. U. Lee, Y. S. Kil, "A phenomenological research upon experiences of newly- appointed fire fighters (paramedics)", *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology,* Vol.8, No.1, pp.591-604, Jan. 2018.
DOI: https://doi.org/10.35873/ajmahs.2018.8.1.059

[27] K. H. Kang, "Analyzing the frequency of emergency room visits and the use of 119 ambulance services", *Fire Science and Engineering,* Vol.34, No.5, pp.104-111, Oct. 2020.
DOI: https://doi.org/10.7731/KIFSE.2c0009d5

[28] H. J. Kwon, Y. J. Shin, "A phenomenological study on pre-hospital care of 119 EMT", *The Korean Journal of Emergency Medical Services,* Vol.26, No.3, pp.71-91, Dec. 2022.
DOI: https://doi.org/10.14408/KJEMS.2022.26.3.071

[29] H. C. Lee, "Effects of emotional labor and job stress on turnover intention among firefighters", *The Korean Journal of Emergency Medical Services,* Vol.26, No.3, pp.21-35, Dec. 2022.
DOI: https://doi.org/10.14408/KJEMS.2022.26.3.021

[30] Y. S. Ko, Y. M. Ha, "Experiences of posttraumatic growth in firefighters with repeated traumatic events", *Korean Journal of Occupational Health Nursing,* Vol.30, No.3, pp.132-143, Aug. 2021.
DOI: https://doi.org/10.5807/kjohn.2021.30.3.132

박 창 승(Chang Seung Park) [정회원]

- 1996년 8월 : 고려대학교 대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2003년 8월 : 고려대학교 대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2004년 3월 ~ 현재 : 제주한라대학교 간호학과 부교수

〈관심분야〉
간호교육, 건강증진

고 영 주(Yeong Ju Ko) [정회원]

- 2012년 8월 : 제주대학교 간호학과 (간호학석사)
- 2019년 2월 : 한양대학교 간호학과 (간호학박사)
- 2015년 9월 ~ 현재 : 제주한라대학교 간호학과 조교수

〈관심분야〉
간호교육, 간호관리, 도구개발