

# 치매주간보호센터에서 제공하는 서비스에 대한 치매노인의 만족도와 경험

## Satisfaction and Experience of the Elderly with Dementia for the Service Provided by the Dementia Day Care Center

김화순\*, 이영휘\*, 정다워\*\*, 이지연\*\*  
인하대학교 간호학과\*, 인하대학교 대학원\*\*

Hwasoon Kim(khs0618@inha.ac.kr)\*, Young-Whee Lee(ywlee@inha.ac.kr)\*,  
Da-Woo Jung(daweo84@naver.com)\*\*, Jee-Yeon Lee(jyuny95@naver.com)\*\*

### 요약

본 연구의 목적은 치매주간보호센터를 이용하는 치매노인의 서비스 만족도와 서비스 경험의 의미를 탐색하는 것이다. 본 연구는 방법론적 트라이앵글레이션 연구로, 1:1 면접조사를 위한 대상자는 67명의 치매노인이었고 포커스 그룹 인터뷰 대상자는 15명의 치매노인이었으며 모든 대상자는 치매주간보호센터 이용자였다. 서비스이용 만족도 조사 노인들의 평균 연령은 79.95±5.90세였고, 포커스 그룹 인터뷰 조사 대상 노인들의 평균 연령은 80.07±5.78세였다. 서비스영역별 서비스 만족도의 평균 점수는 2.86±0.41~2.96±0.30였다. 최저 점수 영역은 '도움과 보조'였고, 가장 만족도 점수가 높았던 영역은 '음식과 환경'이었다. 57개 서비스 관련 질문 중 14개 질문 영역에서 만족도 점수는 3점 만점이었다. 질적 자료의 내용분석결과에 따르면, 치매주간보호센터의 경험은 '상호존중과 이해', '참여의 즐거움과 속상함' 등 20개 주제와 35개 하위 주제로 서술되었다. 전체 만족도 점수는 높았고 치매주간보호센터에 대한 경험은 대부분이 긍정적으로 서술되었다. 따라서 경증 치매노인을 위한 치매전문주간보호센터 이용 확대와 확충이 적극적으로 권장되어야 한다.

■ 중심어 : | 치매노인 | 주간보호 | 서비스 만족 | 포커스 그룹 인터뷰 |

### Abstract

The purpose of this study was to explore service satisfaction of the elderly using dementia day care center and the meaning of day care experience. The subjects for this methodological triangulation study were 67 dementia elderly for 1:1 interview and 15 dementia elderly for focus group interview. All subjects were using dementia day care center. The mean age was 79.95±5.90 for quantitative study and 80.07±5.78 for qualitative study subjects. The mean scores of service satisfaction were ranged from 2.86±0.41 to 2.96±0.30. The lowest score domain was 'help and assistance', and the highest score domain was 'food and environment'. In 14 questions, satisfaction score was 3 point. According to content analysis, the experiences of dementia day care center were described with 20 themes such as 'mutual respect and understanding', 'pleasure and upset feelings about participation', etc. and 35 sub-themes. The overall satisfaction scores were high and in most cases the positive experiences with dementia day care service were described. Therefore it is recommended for mild dementia elderly to use dementia day care service and to be expanded.

■ keyword : | Aged | Dementia | Adult Day Care Centers | Personal Satisfaction | Focus Groups |

\* 본 연구는 한국연구재단의 지원을 받아 수행되었습니다(NRF-2012R1A1A2041553).

접수일자 : 2019년 04월 18일

심사완료일 : 2019년 07월 20일

수정일자 : 2019년 06월 24일

교신저자 : 김화순, e-mail : khs0618@inha.ac.kr

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

우리나라는 2018년에 65세 이상 노인인구가 전체의 14.5%를 차지하여 고령사회로 진입하였으며[1], 그 중에 치매 노인의 증가는 세계적인 증가속도보다 훨씬 가파른 수준으로 증가하여 2050년에는 전체 노인의 15%까지 증가할 것으로 전망되었다[2]. 뇌세포의 손상으로 발생하는 인지기능장애와 정신행동기능 장애는 치매노인의 삶의 질을 떨어뜨릴 뿐만 아니라 일상생활의 안전을 위해 누군가가 24시간 곁에서 돌보아야 하는 가족부양부담을 급속히 증가시키고 있다[3].

따라서 치매노인의 삶의 질을 높이는 동시에 가족의 부양부담 경감을 위해 가정을 기반으로 하면서 낮 동안 치매노인을 대상으로 다양한 인지재활 프로그램을 제공하는 치매주간보호센터의 중요성이 확대되었다.

하지만, 인구 고령화로 치매노인의 비율은 점차 증가하는데 반해, 전문 인력 확보와 설비 투자에서 고비용으로 치매노인을 위한 전담형 주간보호센터는 여전히 부족하다. 서비스 수준도 미국이나 일본에 비해 역사가 짧고 프로그램도 다양하지 못한 것으로 지적되고 있어서[4] 서비스 개선을 위한 다양한 노력이 필요하다.

일반주간보호센터와 달리 치매주간보호센터는 치매노인의 특성에 대한 충분한 이해를 바탕으로 맞춤형서비스가 제공되어야 한다. 치매주간보호시설의 서비스 질은 이용하는 치매노인의 서비스 만족도와 삶의 질과 상관관계가 있는 것으로 나타나[5-7], 대상자 친화적인 서비스 제공을 위한 서비스 질 향상이 치매주간보호센터의 주요 과제 중 하나이다.

입소 시설에 거주하는 노인의 삶의 질에 대한 평가에서 거주 노인들의 목소리가 절대 기준이 되어야 한다는 주장처럼[8] 치매주간보호센터에서 제공하는 서비스가 어떠한지에 대한 대답 역시 센터를 이용하는 치매노인들의 목소리를 듣고 반영하여야 한다. 하지만 치매가 점진적 인지 기능 손상을 동반하는 질환이라는 이유로 치매주간보호센터에서 제공하는 서비스에 대한 만족도와 요구도 조사는 주로 가족의 관점이나 치매주간보호서비스 시설 조사 의료인을 포함한 전문가들의 관점만을 조명해 왔다.

선행연구[9][10]에서 인지능력이 저하된 치매 노인들이 제공하는 정보가 인지능력이 정상적인 노인들이 제공하는 정보와 의미 있는 차이가 없음을 보고하고 있다. 더욱이 요양원에서 거주하는 노인과 가끔 방문하는 노인의 가족들이 지각하는 서비스 만족도 비교에서 일치정도는 18%로 매우 낮아서 정규적으로 방문하는 가족이라도 실제 거주하는 노인들의 서비스 만족도 평가의 좋은 대체자가 아님을 보여주었다[11]. 따라서 치매주간보호센터에서 제공하는 서비스에 대한 평가는 센터를 이용하는 노인이 가장 정확할 수 있는데 선행연구 중 두 편에서만 치매노인을 일부 포함하여 연구를 진행하였고[12][13], 모두 인지기능저하가 없는 일반노인을 대상으로 서비스 만족도 조사가 진행되었다[4][14-16]. 또한 이들 조사는 주간보호서비스 제도가 시행된 초창기였고 프로그램도 다양하지 않았던 2000년에서 2007년까지 조사한 연구로 치매노인을 위한 주간보호센터의 중요성이 강조되고 있는 최근의 서비스 내용을 반영하기에 충분치 못하다.

Yeasmin과 Rahman[17]은 인간의 반응은 사회적 변화와 다양한 요소가 영향을 미치기 때문에 한 가지 연구 방법으로 이를 확인하는 데는 제한이 있다고 하면서 두 가지 이상의 연구방법을 적용함으로써 교차체크를 통해 결과에 대한 확인과 완전성을 제공할 수 있다고 하였다. 이러한 관점에서 본 연구에서는 치매주간보호센터에서 제공되는 서비스에 대해 치매노인이 인지하는 만족도의 수준에 대한 양적연구와 더불어 포커스 그룹 인터뷰를 이용한 질적연구를 병행한 직관적 통찰로 치매노인들이 센터 이용 경험에 대하여 어떠한 생각을 가지고 있는지 내면의 의미를 포착하고자 연구를 진행하였다.

### 2. 연구 목적

본 연구의 목적은 치매주간보호서비스를 이용하는 치매노인의 서비스 이용에 대한 만족 정도를 질적인 방법과 양적인 방법을 병행하여 조사하는 것으로 구체적인 연구 목적은 다음과 같다.

- 1) 구조화된 1:1 면접을 통해 치매주간보호센터에서 제공하는 서비스에 대한 치매노인의 만족 정도를 파악한다.
- 2) 포커스 그룹 인터뷰를 통해 치매 노인의 주간보호

서비스 이용 경험의 의미에 대해 조사한다.

## II. 문헌고찰

전통적으로 부양자를 치매주간보호서비스 프로그램의 주이용자로 고려해 왔으나 최근에는 특별히 규정된 절차에 따라 치매노인의 서비스 평가를 허용하는 곳이 늘어가고 있다[9][10]. 이러한 경향은 건강전문가들이 치매 환자의 인간 존엄성 보존을 위해 단지 인지 손상이 있다는 이유 때문에 배제되거나 평가절하 되지 않도록 할 책임이 있다는 믿음에서 비롯되었다[18]. 하지만 국내 연구에서 치매노인을 서비스 소비의 주체로 간주하여 연구 대상자에 포함시켜 서비스 질을 평가하는 경우는 매우 드물었다.

Carroll 등[9]은 치매노인을 위한 주간보호센터 프로그램의 만족도 평가를 위해 8개 영역, 51문항의 폐쇄형 질문과 함께 센터에서 싫은 것이 무엇인지? 좋은 것은 무엇인지? 에 대한 2개의 개방형 질문으로 조사하였다. 서비스 만족도를 조사하였던 8개 범주는 환경, 음식, 안전, 활동, 도움과 안내, 자율성과 존중, 의사소통 및 사회화이었다. 이들 서비스 만족도 조사 8개 영역은 원래 장기간호시설 이용자의 삶의 질 척도로서 시설의 서비스만족도 조사를 위해 Uman 등[10]이 개발한 도구를 수정·보완한 것이었다. Carroll 등[9]의 연구에서 결과는 전체 만족도 점수는 환경영역 94%, 안전 영역 93%, 활동 84%, 도움과 안내 89%, 자율성/존중 96%, 의사소통 85% 및 사회화 78%로 나타났다.

Ministry of Health and Welfare[19]가 제시한 주간보호서비스의 기본 내용을 보면 4개 영역인데 1) 세면, 구강관리, 화장실 이용 등의 신체활동지원 서비스, 2) 물리치료, 작업치료, 언어치료 등을 포함하는 기능회복지원서비스, 3) 관찰 및 활력징후 측정 등을 포함하는 간호 및 처치 제공 서비스 그리고 4) 취미, 오락, 운동, 외출 시 동행 등의 여가생활지원 서비스 제공 등이다. 이와 같은 주간보호센터에서 제공해야 하는 기본서비스에 더불어 치매노인을 위한 주간보호센터에서 특히 강조되어야 하는 서비스는 치매노인들의 존엄성과 자율성을 침해하지 않도록 최대한 보장하는 것이다. 치매의 특성이

인지저하에 있기 때문에 많은 경우 치매 노인을 대신하여 최상의 것을 선택해주거나 대신해 주는 것이 정당하게 받아들여져 치매노인의 선택권과 자율성이 침해될 가능성이 있다. 따라서 치매주간보호센터의 서비스가 치매노인들의 존엄성과 자율성을 충분히 보장해 주는지 여부는 서비스 만족도 평가에서 중요한 부분이 될 수 있다. 더불어 치매노인을 위한 서비스에는 인지기능 저하 속도를 더디게 하는 다양한 인지재활프로그램을 제공하는지도 서비스 만족도에서 평가되어야 할 중요한 부분이다. 따라서 치매주간보호서비스의 서비스 질 평가에는 이러한 영역도 포함하여 평가되어야 하나 기존의 국내 서비스 만족도 평가에서는 이러한 서비스 내용을 충분히 담고 있지 못하다.

선행연구에서 조사한 서비스 영역은 상담, 시설 및 환경, 건강관리 및 일부 인지재활 서비스 및 여가 활동 등에 대한 대영역 이었고 질문 문항 역시 연구에 따라 8개~27개 항목이었다[12-16]. 이러한 조사 영역은 여가활동이나 일상생활관리의 기본서비스 이외에 치매노인을 위한 다양하고 지속적이고 집중적인 인지재활 프로그램의 중요성이 강조되고 있는 전담형 주간보호센터의 최근의 서비스 내용을 반영하기에 충분치 못하다. 따라서 치매주간보호센터의 전국적 확산을 위해서 치매전문주간보호센터의 서비스 개선을 통해 치매노인들의 서비스 만족도를 꾸준히 개선할 필요가 있다.

치매노인들로부터 깊이 있는 다양한 생각이나 의견을 듣기 위해서는 분위기를 자연스럽게 만드는 것이 특히 중요하다. 따라서 일대일 조사보다는 평소에 자신의 생각을 말로 잘 표현하는 노인을 포함시켜 여러 명의 노인들을 그룹으로 구성하여 자연스러운 분위기를 조성하므로 노인들이 자신들의 의견이나 생각을 더욱 쉽게 말할 수 있도록 하는 것이 중요하다. 포커스 그룹 인터뷰는 4~5명의 공통적인 특성을 가진 대상자들을 그룹으로 모아서 특정 연구 주제에 대한 심도 있는 생각이나 의견을 도출하여 그 경향을 알아보고자 하는 연구방법이다[20]. 개별 면담보다는 더 자연스러운 환경을 조성할 수 있어서 그룹 내의 상호작용을 통해 참가자들의 생각이나 경험 및 감정을 이끌어 낼 수 있는 유용한 방법이다[21].

### III. 연구 방법

#### 1. 연구 설계

본 연구는 치매주간보호서비스를 이용하는 치매노인의 서비스 이용 만족 정도에 대한 서술적 양적조사연구와 포커스 그룹 인터뷰를 이용하여 서비스 경험의 의미에 대해 심층적으로 조사하는 방법론적 트라이앵글레이션 설계이다.

#### 2. 연구 대상

##### 2.1 1:1 면접 연구대상자

본 연구의 대상자는 인천광역시 소재 5개 치매주간보호센터를 1개월 이상 이용하는 치매노인 중 본 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 동의하는 의사소통이 가능한 치매노인이다. 기억장애를 동반하는 진행성 질환인 치매의 특성을 고려하여 간이인지기능점수(Mini Mental State Examination for Dementia Screening, MMSE-DS)가 11점 미만인 대상자는 일차적으로 제외하였다. Carroll 등[9]의 선행연구에서와 같이 간이인지점수가 11점 이상인 치매노인 중에서 자신의 이름을 말할 수 있고, 오늘 아침식사에 대한 질문에 대해 답할 수 있으며 현재 동거인이 누구인지에 대한 세 가지 질문에 응답할 수 있는 노인을 잠재적 연구대상자로 선별하였다. 잠재적 연구대상자 중에 면접을 진행하기에 충분한 청력을 가진 노인(보청기 사용 포함)과 연구의 목적과 방법을 이해하고 연구 참여에 동의한 노인을 대상으로 1:1 면접을 진행하였다.

연구대상자의 숫자는 G power 3.1을 이용하여 산출하였다. 연구대상자들의 일반적 특성에 따른 서비스 만족도 비교를 위한 t-test 통계 분석을 실시하기 위해 Cho 등[14]의 연구결과로 산출한 효과크기  $f=.71$ , 유의수준 .05, 검정력 80% 인 경우 최소 인원은 56명이었으며 탈락율을 고려하여 최종 67명의 자료를 분석에 이용하였다.

##### 2.2 포커스 그룹 인터뷰참여자

포커스 그룹 인터뷰는 1:1면접을 진행한 5개 센터 중 3개 센터에서 진행하였다. 포커스 그룹 인터뷰는 일반적으로 한 그룹을 4-10명 정도로 구성하고 이론적 포화를

위한 그룹의 숫자는 3-5그룹을 권장하고 있어서[22], 본 연구에서는 5명씩 3그룹으로 구성하여 총 15명의 치매노인을 대상으로 진행하였다. 포커스 그룹 인터뷰 대상자는 1:1 개별 면접을 진행한 치매노인들 중에서 MMSE-DS 점수가 가장 높은 대상자부터 순서대로 연구 참여에 대해 동의를 구하여 그룹당 5명씩 선정하였다.

#### 3. 연구 도구

##### 3.1 치매노인의 인구사회학적 정보 및 질병 관련 특성

성별, 연령, 교육수준, 종교, 배우자, 주간보호서비스 이용 기간, 동거자, MMSE-DS 점수 등의 정보는 센터에서 작성하는 기록지를 통해 수집하였다.

##### 3.2 치매주간보호서비스에 대한 만족 정도

치매주간보호센터에서 제공하는 다양한 서비스에 대해 치매 노인들의 만족정도를 조사하기 위해 Uman 등[10]이 요양원 거주 인지저하노인을 대상으로 개발한 거주자만족도면접(The Resident satisfaction interview) 도구와 이를 기초로 Carroll 등[9]이 치매노인을 위한 주간보호센터 프로그램 만족도 평가 설문지로 수정 보완한 조사 도구를 기초로 한국의 실정을 반영하여 수정하였다. Uman 등[10]은 30명의 요양원 거주 인지저하 노인을 대상으로 요양원의 삶의 질이 어떠한지 알기 위한 지표가 무엇인지 알기 위해 질적 면접을 수행하였다. 심층 면접 내용을 분석한 결과 6개의 주제가 도출되었으며 도출된 주제 영역에 대해 직접 관찰 가능한 질문을 도출하여 50개의 서비스 만족도 질문지를 완성하였다. 즉, 이 도구는 기본적으로 인지저하가 있는 치매노인들의 목소리를 반영한 질문이다. 본 연구에서는 50개의 질문 문항을 참고하여 본 연구대상자들을 위한 최종 질문을 구성하였다. Uman 등[10]이 제시한 50문항은 7개의 서비스 영역인 자율성과 선택, 의사소통, 동료애, 음식과 환경, 도움과 보조, 안전과 보안 및 전반적 서비스 만족에 대한 질문으로 구성되었다. 이 도구는 각각의 개별 서비스에 대한 노인들의 만족 정도를 조사하는 것을 목적으로 개발된 도구로서 측정자간 일치도는 노인들의 인지능력과 무관하게 모두 90% 이상이었다. 따라서 본 연구에서는 Uman 등[10]이 도출한 50개 서비스 문항 내용을 번역하고 국내 치매주간보호서비스에서 제

공하는 서비스 내용과 관련이 적은 항목은 삭제하고 현재 제공되는 치매주간보호서비스 내용 중 누락된 항목은 추가하여 총 57개 서비스 관련 질문 항목을 구성하였다. 그 다음으로 치매주간보호시설에서 근무하는 직원 3명을 통해 그동안의 근무경험에 비추어 서비스 질문 문항의 내용 중 현재 치매주간보호센터에서 제공하는 서비스 내용과 부합되지 않거나 누락된 부분을 확인토록 하였고 더불어 경증 치매 노인들이 응답할 수 있는 내용과 난이도 인지에 대한 검토를 받았다.

치매주간보호센터의 서비스 내용에 부합되게 수정된 내용을 구체적으로 살펴보면, 식사 시간을 스스로 결정하는지, 휠체어로 이동하는 것을 도와주는지 등의 4개의 항목은 치매주간보호센터 상황과 부합되지 않아서 삭제하였다. 그리고 대체로 정해진 일일 스케줄에 따라 운영되는 치매주간보호센터의 서비스 특성을 반영하여 '이것저것 프로그램 활동이 많아 귀찮습니까?' 라는 문항 등 8개 문항을 새롭게 추가하였다. 각 폐쇄형 질문 문항에 대한 응답 범주는 Carroll 등[9]의 연구에서와 같이 응답 선택의 범위를 넓히기 위해 '해당 없음', '아니오', '보통이다', '그렇다' 로 측정하였다. 경증이라고는 하지만 인지 기능저하가 있는 치매노인이라는 점을 감안하여 응답 범주가 많은 경우 응답에 어려움이 있을 수 있어서 범주를 줄여서 3점 척도로 측정하였다.

### 3.3 포커스 그룹 인터뷰 조사지

포커스 그룹 인터뷰 조사방법을 통해 폐쇄형 질문 문항을 통해 충분히 포착하지 못한 치매노인들의 주간보호 서비스 이용 경험의 의미에 대해 추가적인 질적 조사를 수행하였다. 즉, 포커스 그룹 인터뷰를 통해 치매주간보호서비스 이용 경험이 치매노인들에게 어떤 의미인지 그들의 언어로 파악하였다. 개방형 질문 내용의 선정은 Carroll 등[9]의 연구와 Uman 등[10]의 연구의 서비스 만족 조사 영역을 참조하여 선정하였다.

## 4. 자료수집방법

각 센터장에게 연구의 목적과 방법을 설명하고 자료수집에 대한 허락을 받았다. 연구대상자 선정, 모집, 및 포커스 면담 등은 자료가 수집될 치매주간보호센터와 무관한 훈련된 연구보조자에 의해 진행하였으며 연구보조자

는 노인전문간호사 자격증 소지자 였다. 주부양자의 경우에는 연구보조자가 방문 또는 전화통화를 통해 그리고 센터에 나오시는 노인은 직접 센터를 방문하여 연구의 목적과 방법을 설명하였다. 노인과 부양자 모두 연구참여에 동의한 경우 최종 연구참여자로 선정하였다. 연구 참여자들에게는 소정의 감사 사레비를 지급하였으며 면담 시에 다과 등을 제공하였다.

자료수집 장소로 이용된 주간보호센터는 치매 진단을 받은 노인들만 이용 가능한 인천시 소재 치매전문주간보호센터로 시비와 구비가 50대 50으로 투입되어 운영된다. 인력구성은 센터장, 팀장, 사회복지사, 간호사 각 1인을 포함하여 치매노인 7명당 요양보호사 1명이 배정된 치매로 진단 받은 노인만 이용이 가능한 공공형 치매주간보호시설이다. 각 센터에서는 일반주간보호센터에서 제공하는 상담, 일상생활활동 지원, 교육, 오락, 여가활동 및 송영의 기본적인 서비스를 포함하며, 특히, 미술, 음악, 신체 활동 및 작업 요법 등의 인지재활, 신체기능 증진 및 사회화 증진에 초점을 맞춘 프로그램을 오전과 오후 각 1회씩 최소 2회 이상, 2시간 이상 지속적으로 운영하고 있다. 5개 센터에서 진행되는 구체적인 서비스의 내용은 [Table 1]과 같다.

Table 1. Example of Services Provided to Demented Elders by the Day Care Centers

Service Category	Contents of Service
Health care management	Vital signs check
	Test for cognitive function(MMSE-DS)
	Test for depression
	Check for physical function
	Orthostatic hypotension management
	Check blood pressure and glucose level
	Prevention diabetes mellitus
	Medications
	Gymnastics, muscle strengthening exercise, dementia prevention exercise
	Regular examination by doctor
Social activity participation and generation exchange programs	Annual physical and oral examination
	Give information for influenza immunization
	Picnic
	Excursion
	Birthday party
Cognitive rehabilitation programs and occupational	Watch and participate the performances
	Feast and seasons event
	Year-end party and work exhibition
	Generation exchange programs
	Word class, Hangul class, Flower arrangement class, reminiscence therapy, Laughter therapy, Music therapy, Art therapy, Paper craft, Calligraphy, Recreation therapy, Ki-exercise,

therapies	Foot massage, Hand massage, Balloon art, Physical therapy, Color-mix, Hanji craft, Silver dance
Community linkage	Community resource connection Intra-community activities
Meal services	Providing lunch and snack
Ride service	Shuttle bus service

#### 4.1 구조적 면접 진행 절차

설문조사는 1:1 면접으로 진행하였으며 연구보조자가 각 질문 문항을 읽어주고 응답하도록 하였다. 면접 시간은 주간보호센터에서 노인들이 가장 명료한 상태인 오전 시간대[9]를 선택하였으며, 1:1 면접을 진행할 장소는 작고, 조용하고 조명이 좋은 센터의 상담실을 이용하였다. 또한 면접 진행 중에는 다른 사람이 방에 들어오지 않도록 사전에 센터 직원들의 협조를 구하였다.

#### 4.2 구조적 면접을 통한 서비스 만족 조사시에 반복 질문이 필요한 경우 대응

각각의 만족도 조사 질문 문항에 답하지 못하는 경우 더욱 구체적으로 다시 질문하되, 각 질문에 대해 재질문할 내용은 모든 대상자에게 동일하도록 사전에 준비하였다. 예를 들면, “식사하면서 보조가 필요할 때 다른 사람의 도움을 받고 있습니까?” 와 같은 질문에 답하지 못할 때에는 “식사할 때 음식을 자르거나, 숟가락이나 젓가락을 사용하는데 도움을 받고 있습니까?” 와 같이 구체적으로 다시 질문하였다.

#### 4.3 포커스 그룹 인터뷰 진행 절차

인지저하가 있는 치매노인이라는 점을 감안하여 원활한 토론과 풍부한 응답 도출을 위해 포커스 그룹 인터뷰에서 포괄적 질문과 함께 서비스 영역별로 구분하여 구체적으로 질문하였다.

##### 4.3.1 면접 시간과 장소

면접 시간은 주간보호센터에서 노인들이 가장 명료한 상태인 오전 시간대[9]를 이용하였다. 장소는 면접자와 노인들이 모두 들어 갈 수 있는 조용하고 조명이 좋은 센터의 소규모 프로그램실에서 진행하였다. 면접 진행 중에는 다른 사람이 방에 들어오지 않도록 조정하였다. 포커스 그룹 인터뷰에 소요된 시간은 약 60분 정도 였다.

##### 4.3.2 인터뷰 진행

질문 내용은 Krueger와 Casey[22]가 제시한 방식과 과정을 적용하여 면접자와 노인들이 서로 소개하고 환영 인사를 나누고 도입질문을 하였고 면접자는 인터뷰의 목적과 방법을 간략히 설명하였다. 면접 진행에 대해 오디오 녹음함을 설명하고 동의를 구하였다. 다음으로는 ‘여기 센터에 나오는 것이 어떠신가요?’의 소개 질문을 하였고, ‘ 그 동안 센터를 이용하시면서 느끼신 점에 대해 말씀해 주시겠습니까?’라는 전환질문을 거쳐 ‘여기서 드시는 음식은 어떤가요?’ 등의 구체적인 핵심질문을 하였고 마지막으로 간략하게 도출된 의견을 정리하고 누락된 내용이나 추가할 사항이 없는지 확인하는 질문으로 인터뷰를 종결하였다. 특히, 노인이며 경증 치매이나 인지장애를 가진 점을 감안하여 대화를 유도하고 응답을 이끌어 내어 인터뷰 진행을 순조롭게 할 수 있도록 주요 핵심 질문은 양적조사연구에서 사용한 구조적 질문의 대영역을 참조하여 영역별로 한 가지씩 질문하였다[Table 2].

Table 2. Contents and Progression of Focus Interview (N=15)

Duration	Process	Questions
40-60 (min)	Opening questions	- Welcome greetings - Briefly explain the purpose and process of the study - Get a permission for the audio-recording
	Introductory questions	- Would you tell us your thoughts about using the services of this center?
	Transition questions	- Would you tell us your opinion about the programs and services of the center based on your experience?
	Key questions	- Do you know about various services offered by the center?-Are you satisfied with the foods served here? - What do you think of the sanitary conditions of this center? - What do you think of the safety management of this center? - What do you think of the programs or activities of this center?- Are you satisfied with the staff's assistance during a program activity or during a meal? - How do you feel about talking with staff members? - What do you think of the staff's attitude toward you? - Can you easily make friends here or do you have any difficulty making friends here?
	Closing questions	- Briefly summarize the responses of older people and identify comments to be added or deleted.

## 5. 자료 분석방법

### 5.1 양적 자료 분석방법

양적 자료 분석은 SPSS 22 프로그램을 이용하였다. 연구대상자의 일반적 특성 및 주간보호센터 이용 관련 특성은 백분율, 평균과 표준편차의 기술통계를 이용하여 분석하였다. 치매노인이 인지하는 서비스만족도는 기술 통계를 이용하여 빈도와 백분율로 분석하였고 일반적 특성에 따른 서비스 만족 점수에서 차이는 t-test와 ANOVA를 이용하여 분석하였다. 각 서비스 문항별 평균값을 산출하기 위해 '해당 없음'으로 응답한 사례를 제외하고 '아니오' 1점, '보통이다' 2점, '그렇다' 3점으로 분석하였다. 부정적으로 질문한 11개의 역문항은 평균 산출시에 역환산하여 분석하였다.

### 5.2 질적 자료 분석방법과 질적 연구의 타당성 확보

질적 내용 분석 과정은 고정된 틀이나 정해진 절차가 없고 연구자의 연구목적에 따라 과정을 선택하고 수정할 수 있는 유동성을 특징으로 한다[23][24]. 본 연구에서는 포커스 그룹 면담에서 사용한 주요 핵심질문을 영역(domain)의 기본 축으로 하여 분석하였다. 더불어 Lee 등[25]의 연구에서와 같이 주제나 범주를 예견하지는 않았으며 참여자로부터 얻은 정보를 기초로 분석하였다. 기본적인 분석 방법은 Min과 Cho가 번역한 Krueger와 Casey[22]의 저서에서 제시한 고전적인 포커스 그룹 결과 분석방법과 Graneheim과 Lundman[26]의 분석단계를 참조하여 자료를 정리하였다. 먼저 녹음된 질적 자료는 연구보조원에 의해 필사되었고, 연구자는 반복적으로 필사 내용을 읽으면서 각 영역(예를 들면, 직원과의 소통) 내에서 연관되는 의미단위를 표시하였다. 그 다음에는 연관된 의미단위를 압축하여 하위주제를 도출하였고 하위주제를 추상화 과정을 통해 공통되는 주제로 압축하고 내용에 따라 명명하였다. 결과의 신뢰성(credibility) 확보를 위해 노인전문간호사 과정을 이수하였고 치매노인간호 경험이 있는 연구보조원이 참여자의 말을 녹음하였고 녹음한 내용은 참여자의 말 그대로 필사하였다. 필사한 내용은 본 연구자가 다시 점검하여 가능한 한 완벽하게 필사하도록 노력하였다. 자료에서 추출된 결과를 시간을 두고 반복해서 읽고 재분석, 수정하는 과정을 거쳤으며, 연구자간 지속적인 논의를 통해

하위주제와 주제의 신뢰성을 높이고자 하였다. 적용성(transferability) 확보를 위해 참여자들에게서 더 이상 새로운 내용이 나오지 않았을 때 인터뷰를 종결하였다. 감사가능성(auditability)확보를 위해 자료수집 방법과 분석 절차에 대해 구체적으로 기술하였으며 질적연구 경험이 풍부한 간호학 교수의 자문과 검토를 받았다. 또한 연구시작과 더불어 종결시점까지 중립성을 유지하고자 노력하였다.

## 6. 윤리적 고려

연구의 진행에 대해 기관윤리위원회의 승인을 받았고(140425-2A), 각 센터장에게 연구의 목적과 방법을 설명하고 자료수집에 대한 허락을 받았다. 본 연구의 대상자들은 인지 기능이 저하된 치매노인이므로 노인뿐만 아니라 주부양자의 동의를 함께 구하였다. 치매 노인과 주부양자에게 연구의 목적과 절차를 충분히 설명하였으며 연구 참여에 동의하지 않더라도 불이익을 받지 않으며 연구가 진행되는 동안 언제든지 연구 참여를 철회하실 수 있음을 설명하였다. 수집된 자료는 무기명으로 처리되고 잠금장치가 있는 장에 보관하여 기밀 유지가 될 수 있도록 하며 연구가 종료되면 파쇄기를 이용하여 폐기됨을 설명하였다.

## III. 연구 결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

연구대상자들의 특성은 [Table 3]과 같았다. 성별은 여자 노인이 73.1%로 남자 노인보다 많았고 교육 수준은 초등학교 졸업자가 41.8%로 가장 많았다. 종교는 무교나 기타가 38.8%로 가장 많았고 결혼 상태는 사별한 노인이 64.2% 가장 많았다. 동거자는 아들 혹은 아들 가족과 같이 사는 노인이 45.8%로 가장 많았다. 치매노인들의 평균 연령은  $79.95 \pm 5.90$ 세였으며, 평균 센터이용 기간은  $18.22 \pm 15.54$ 개월이었고, 간이인지기능 점수의 평균은  $19.40 \pm 5.30$ 점으로 나타났다. 일반적 특성에 따른 총서비스만족도점수에서 차이는 모두 통계적으로 유의하지 않았다.

Table 3. Satisfaction by General Characteristics of the Elderly

(N=67)

Characteristics	Categories	n(%)	Mean (SD)	Range	t or F ( $\rho$ )
Gender	Male	18(26.9)	119.72±18.25		-1.23(.222)
	Female	49(73.1)	124.63±12.85		
Education level	No education	22(32.8)	125.05±14.48		0.54(.709)
	Elementary school	28(41.8)	122.39±12.18		
	Middle school	5(7.5)	125.80±8.84		
	High school	8(11.9)	117.75±24.46		
	College or more	4(6.0)	128.25±13.28		
Religion	None, other	26(38.8)	122.16±15.15		0.42(.797)
	Protestant	19(28.4)	122.84±15.76		
	Buddhism	9(13.4)	121.11±15.10		
	Christianity	13(19.4)	127.92±12.06		
Presence of spouse	Yes	21(31.3)	124.38±15.60		0.40(.687)
	No	43(64.2)	122.83±14.15		
Cohabitation (N=59)	Spouse	14(23.7)	116.86±18.09		1.88(.143)
	Sons	27(45.8)	125.85±12.28		
	Daughters	14(23.7)	124.93±13.54		
	Spouse and children	4(6.8)	132.75±11.35		
Age(yrs)			79.95±5.90	66-94	
Duration of using (months)			18.22±15.54	1-70	
MMSE-DS			19.40±5.30	11-30	

M±SD=Mean and standard deviation.; MMSE-DS=Korean version of mini-mental state examination for dementia screening

Table 4. Satisfaction Scores on the Day Care Services

(N=67)

Category	Questions	M±SD	Agree n(%)	NA or ND n(%)	Disagree n(%)	N/A n(%)
Activities & programmes	Can you take a nap whenever you want to?	2.73±0.67	35(52.2)	1(1.5)	5(7.5)	26(38.8)
	Can you wash your hands or feet whenever you want to?	3.00±0.00	67(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Are you free to put on or take off your coat when you want to?	2.96±0.29	48(71.6)	0(0.0)	1(1.5)	18(26.9)
	Do the program of this center include various activities?	2.92±0.32	61(91.0)	3(4.5)	1(1.5)	2(3.0)
	Are you allowed to spend time alone when you want to?	2.78±0.64	24(35.8)	0(0.0)	3(4.5)	40(59.7)
	Can you lie down and take a rest whenever you want to?	2.79±0.62	43(64.2)	0(0.0)	5(7.5)	19(28.4)
	Can you go to the bathroom whenever you want to?	3.00±0.00	60(89.6)	0(0.0)	0(0.0)	7(0.0)
	Are you allowed to leave the program room when you do not want to participate?	2.84±0.55	23(34.3)	0(0.0)	2(3.0)	42(62.7)
	Is the frequency of outings adequate?	2.85±0.54	60(89.6)	0(0.0)	5(7.5)	2(3.0)
	Is the frequency of picnics adequate?	2.88±0.45	60(89.6)	2(3.0)	3(4.5)	2(3.0)
	Can you perform sufficient physical activity?	2.96±0.21	64(95.5)	3(4.5)	0(0.0)	0(0.0)
	Do you find it troublesome to participate in numerous program activities?	2.97±0.25	1(1.5)	0(0.0)	65(97.0)	1(1.5)
	Is the level of the program of this center suitable for you?	2.86±0.39	58(86.6)	7(10.4)	1(1.5)	1(1.5)
	Are the program activities of this center interesting?	2.93±0.32	63(94.0)	3(4.5)	0(0.0)	1(1.5)
		2.89±0.38				



Help & assistance	Does the staff show interest or help you when you do your hair?	2.76±0.66	29(43.3)	0(0.0)	4(6.0)	34(50.7)
	Does the staff help you get dressed?	2.75±0.68	21(31.3)	0(0.0)	3(4.5)	43(64.2)
	Does the staff respond immediately when called?	3.00±0.00	63(94.0)	0(0.0)	0(0.0)	4(6.0)
	Does the staff help you brush your teeth?	2.96±0.30	45(67.2)	0(0.0)	1(1.5)	21(31.3)
	Does the staff provide help when you go to the bathroom?	2.81±0.58	45(67.2)	1(1.5)	2(3.0)	40(59.7)
	Does the staff provide assistance when you have trouble walking?	2.91±0.39	30(44.8)	1(1.5)	1(1.5)	35(52.2)
	Does the staff help you during a meal?	2.80±0.61	36(53.7)	0(0.0)	4(6.0)	27(40.3)
	Can you ask for help more than once whenever you need it?	2.96±0.27	53(79.1)	0(0.0)	1(1.5)	13(19.4)
	Does the staff change your diaper frequently?	3.00±0.00	3(4.5)	0(0.0)	0(0.0)	64(95.5)
	Is the staff well aware of what kind of help you need?	2.64±0.78	45(67.2)	0(0.0)	10(14.9)	12(17.9)
	Does the staff tell you a daily schedule about what you will do during the day every day?	2.81±0.49	57(85.1)	6(9.0)	3(4.5)	1(1.5)
	Does the staff try to relieve your pain when you are sick?	3.00±0.00	57(85.1)	0(0.0)	0(0.0)	10(14.9)
	Does the staff know what measures to take when you are sick?	2.87±0.48	50(74.6)	1(1.5)	3(4.5)	13(19.4)
	Are staff members available to deal with it when you have a problem?	2.83±0.56	44(65.7)	0(0.0)	4(6.0)	19(28.4)
	2.86±0.41					
Companionship	Can you easily make friends with other people here?	2.93±0.36	64(95.5)	1(1.5)	2(3.0)	0(0.0)
	Are you free to have a conversation with other older people?	3.00±0.00	67(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Do you feel bored since you spend too much time alone?	2.88±0.42	2(3.0)	4(6.0)	58(86.6)	3(4.5)
	2.94±0.26					
Food & environment	Does the staff give you enough time to finish your meal?	3.00±0.00	67(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Are the foods served here too cold or too hot?	2.97±0.17	0(0.0)	2(3.0)	64(95.5)	1(1.5)
	Are the facilities of the center kept clean?	3.00±0.00	67(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Do the meals include a variety of side dishes?	2.94±0.24	63(94.0)	4(6.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Are you satisfied with the taste of the foods served here?	2.94±0.30	64(95.5)	2(3.0)	1(1.5)	0(0.0)
	Are the amounts of the meals provided here not sufficient?	2.91±0.42	3(4.5)	0(0.0)	62(92.5)	2(3.0)
	2.96±0.19					
Safety & Security	Do you think the center is physically safe?	2.99±0.12	66(98.5)	1(1.5)	0(0.0)	0(0.0)
	Are your belongings(coat, hat, muffler, etc.) kept securely?	3.00±0.00	67(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Do you wake up because of a loud noise or something else interfering your sleep while taking a nap?	2.84±0.53	51(76.1)	1(1.5)	4(6.0)	11(16.4)
	Does the staff change your underwear in a place where other older people can see it?	2.90±0.44	3(4.5)	0(0.0)	58(86.6)	6(9.0)
	Does the staff treat you in a gentle and friendly way?	3.00±0.00	67(100.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Are there any dangerous facilities or objects in the center?	3.00±0.00	0(0.0)	0(0.0)	66(98.5)	1(1.5)
	2.96±0.18					
Communication	Does the staff smile at older people?	2.97±0.24	66(98.5)	0(0.0)	1(1.5)	0(0.0)
	Does the staff hold your hand, give you a pat on the shoulder or hold you in their arms in a friendly way?	2.87±0.49	62(92.5)	1(1.5)	4(6.0)	0(0.0)
	Are staff members replaced frequently?	2.98±0.12	0(0.0)	1(1.5)	65(97.0)	1(1.5)
	Are you on friendly terms with the staff?	2.91±0.34	62(92.5)	4(6.0)	1(1.5)	0(0.0)
	Does the staff spend time together with you?	2.90±0.43	63(94.0)	1(1.5)	3(4.5)	0(0.0)
	Does the staff talk with older people frequently?	2.91±0.29	60(89.6)	6(9.0)	0(0.0)	1(1.5)
	Does the staff listen to older people?	2.97±0.17	65(97.0)	2(3.0)	0(0.0)	0(0.0)
	Does the staff get angry or yell at older people?	3.00±0.00	0(0.0)	0(0.0)	67(100.0)	0(0.0)
	Is the staff disrespectful to older people?	3.00±0.00	0(0.0)	0(0.0)	67(100.0)	0(0.0)
	Is there any staff member you dislike?	2.95±0.27	64(95.5)	1(1.5)	1(1.5)	1(1.5)

	Does the staff try to reflect it immediately when you give your opinion to them?	2.93±0.36	59(88.1)	0(0.0)	2(3.0)	6(9.0)
		2.94±0.25				
Overall satisfaction	Would you like to recommend this center to the people around you (friends)?	2.89±0.45	58(86.6)	1(1.5)	3(4.5)	5(7.5)
	Are you satisfied with the overall service provided?	2.98±0.12	65(97.0)	1(1.5)	0(0.0)	1(1.5)
	Do you have a pleasant time while you are here?	2.98±0.12	65(97.0)	1(1.5)	0(0.0)	1(1.5)
		2.95±0.23				

NA or ND=Non agree or Non disagree; N/A=Not applicable

**Table 5. Day Care Service Experience: A Summary of Themes and Sub-themes**

Domains	Themes	Sub-themes
Activity program	1.Pleasure and upset feelings about program participation	1-1.A pleasant time when everything is enjoyable 1-2.Frustration about age-related functional decline
	2.Pleasure derived from sharing activities together with others	2-1.Program activities more interesting because of many people's participation 2-2.Activities good for older people like us
Communication with the staff	1.Comfortable people like my family members	1-1.Staff paying more attention to older people and taking better care of them than their children 1-2.Staff helping older people readily and efficiently like their family.
	2.Guardian angels who are always kind to me and greet me warmly.	2-1.Staff greeting me more warmly than anyone else 2-2.Staff's invariable kindness (staff paying close attention to my words)
	3.Feeling grateful and sorry at the same time	3.Feeling sorry for many things
Companionship	1.Mutual respect and understanding	1-1.Treatment of older people with respect and courtesy 1-2.Neither criticizing me for not knowing things well nor behaving pretentiously
	2.Friendly companions to talk to	2.Pleasure of talking with friends
	3.Taking care of each other like the family members	3.Development of friendships in the course of taking care of each other like the family.
Meals (food)	1.Appreciation for being treated with various delicious foods	1-1.Provision of diverse foods. 1-2.Delicious foods which are to my taste 1-3.Feelings of gratitude about eating all the foods served without leaving anything 1-4.Meals consisting of more diverse and more delicious foods than home meals
	2.Individualized diet	2.Preparation of foods considering even dental conditions of older people.
	3.Pleasure of eating meals together with others instead of eating alone	3.Foods tasting more delicious because of people eating together
Environment	1.My beautifully decorated work	1-1.The clean and well-decorated indoor environment of the center 1-2.Assistance and help tailored to my needs and provided by the staff who is well aware of my weaknesses
	2.A small, narrow space for me and a steep hill difficult to climb	2-1.Hope for a little bit larger space available for me. 2-2.Hope for the movement of the center to another place because of its location on a steep hill
Help and assistance	1.Assistance tailored to my needs	1-1.Provision of appropriate help for older people during a program activity 1-2.Staff's assistance in older people's use of the vehicle for the pick-up and drop-off service 1-3.Staff's spontaneous provision of help for older people who have difficulty eating a meal without assistance
	2.Concern about my future prospect of needing the help of the staff	2-1.Feeling worried about my future at the sight of other older people receiving help from the staff

Safety and security	1.Trust in the staff about thorough safety management	1-1.Our safe center 1-2.Trust in the staff about the maintenance of the safety and security of the facility
	1.My happy place where I always want to go	1-1.Looking forward to the days when I go to the center 1-2.A place I want to go even on weekends and during a vacation
Overall service experience	2.Time flying like an arrow (Time passing so quickly as if I rode in a time machine)	2-1.Time passing so quickly and a very pleasant time making me forget about time
	3.My secret place for which my friends envy me	3-1.Many people's envy of me for using this center. 3-2.My friends' hope to use the center services together with me
	4.Time when bad feelings disappear like snows melts away	3-1.No occurrence of lonely feelings or the desire for death 4.Disappearance of distracting thoughts and acquisition of renewed energy and vigor

## 2. 치매주간보호서비스 만족도

57개 서비스 질문 문항에 대한 대상자들의 응답은 [Table 4]와 같았다. '해당 없음'으로 응답한 대상자를 제외하고 산출한 57개 문항의 만족도 평균 점수는 3점 만점에 2.91±0.30이었다. 7개 서비스 만족도 조사 영역의 평균점수 범위는 2.86±0.41~2.96±0.18 였고 가장 점수가 낮았던 영역은 '도움과 보조' 영역으로 2.86±0.41이었고 점수가 가장 높았던 영역은 '음식과 환경'으로 2.96±0.19이었다.

14개 문항으로 측정된 활동 및 프로그램 영역의 서비스 만족도의 평균 점수는 2.89±0.38 이었고 점수의 범위는 2.73~3.00 이었다. 직원들과의 소통에 대한 서비스만족도 점수의 평균은 2.94±0.25점이었고 점수의 범위는 2.87~3.00점이었다. 센터내의 친구 노인들과 동료애에 있어서 만족도의 평균점수는 2.94±0.26 이었고, 점수의 범위는 2.88에서 3.00으로 나타났다. 음식과 환경에 대해서는 총 6개 문항으로 측정하였으며 서비스 만족도 평균 점수는 2.96±0.19로 나타났다. 도움과 보조 영역의 만족도 평균점수는 2.86±0.41이었고, 질문 문항 14개 중 가장 점수가 낮았던 항목은 '직원들은 어르신이 어떤 도움이 필요한지 잘 압니까?'로 2.64±0.78이었다. 안전과 보안 영역의 만족도 평균점수는 2.96±0.18이었으며, 전반적인 서비스 만족도 점수의 평균은 2.95±0.23으로 나타났다[Table 4].

해당되는 모든 노인들이 만족하는 것으로 응답하여 평균값이 3.00으로 만점이었던 항목은 모두 13(22.8%)개였으며 '화장실 가고 싶을 때 마음대로 갈 수 있습니까?', '직원들은 부르면 바로 대답을 합니까?', '아플 때 안 아프게 해 주려고 노력합니까?' '식사시간은 충분합니까?', '센터가 깨끗합니까?', 등의 질문이었다. 반면 점수가 가

장 낮았던 하위 5개 항목은 '직원들이 어떤 도움이 필요 한지 잘 압니까?'(2.64±0.78), '자고 싶을 때 마음대로 낮잠을 잘 수 있습니까?'(2.73±0.67), '옷 입을 것을 도와줍니까?'(2.75±0.68), '머리 손질 할 때 관심을 갖거나 도와줍니까?'(2.76±0.66), '혼자 있고 싶을 때 혼자 있게 해 줍니까?'(2.78±0.64)였다[Table 4].

## 3. 주간보호서비스 이용 경험

포커스 그룹 인터뷰에 참여한 노인들은 여자 11명 (73.3%) 남자 4명(26.7%)이었으며 평균 80.07±5.78 세 였고 참가 노인들의 연령 범위는 72세에서 87세 였다. 포커스 그룹에 참여한 총 15명의 면담 자료는 질적 내용분석 방법을 이용하여 분석하였다. 포커스 그룹 인터뷰의 핵심 질문 영역은 서비스 만족도 조사 항목의 큰 영역(domains)과 일치되도록 하였다. 7개 영역에서 각 영역별로 필사된 자료를 여러 번 반복적으로 읽고 공통된 하위주제 35개를 도출하였고 다시 하위주제를 의미가 같은 내용으로 묶어 20개의 주제를 도출하였다. 각 영역별로 2개에서 4개의 주제가 도출되었으며, 도출된 주제와 하위주제를 중심으로 구체적 내용을 살펴보면 [Table 5]와 같다.

### 3.1 활동 프로그램

#### 3.1.1 참여의 즐거움과 속상함

참여자들은 센터에서 인지재활 프로그램 및 활동들이 다양하게 진행되고 있어서 지루하지 않고 재미있고 즐거운 시간이라 생각하였다. 그리고 참여자들은 마음으로는 뭐든 잘 할 것 같은데 나이가 드니 손이 둔해서 옛날처럼 잘 하지 못해서 속상한데, 직원과 강사들이 항상 잘한다,

멋지다 칭찬해줘서 어렵거나 힘들지 않고 배우는 재미가 있다고 느끼고 있었다.

*중이로 하는 것도 좋고, 발 마사지 하는 것도 좋고, 다 좋아요. 다 좋아요. 열 가지에 하나 재미없는 것이 하나도 없어요(G1-참여자 4). 옛날에 했던 것인데 이제 손이 둔하니까 안 돼, 그래서 세계 하면 요렇게 해서 여기가 안 놓쳐야 하는데 그전하고 틀리니까(G1-참여자 5)*

### 3.1.2 함께하는 즐거움

개별 노인들마다 선호하는 활동 및 프로그램에 차이는 있었으나 참여자들은 무엇을 하든 혼자하면 재미가 없는데 잘 하든 못하든 친구들이랑 같이 해서 더 좋고 재미있는 것 같다고 인식하였다.

*그냥 같이 저기 하는 게 좋죠. 혼자 이렇게 저기하는 것보다 여기오니까 사람들하고 같이 저기하고. 어르신들하고 저기 하니깐 재미있고 그래요(G2-참여자 4)*

## 3.2 직원들과 소통

### 3.2.1 한 식구 같은 편안함

참가 노인들은 직원들에게 굳이 요청하거나 말하지 않아도 자신들에게 필요한 것이 무엇인지 알아서 잘 해아려주기 때문에 편하고 좋다고 생각하고 있었으며 어떤 면에서는 자식들보다 더 잘 챙겨준다고 하였다.

*어디에서 내가 그렇게 정말 내가 집에 가서 그래요. 아들딸보다 낫더라! 학교 가니까, 선생님들이 이렇게 해주시는데 너희가 삼시 세끼 밥이나 주지 그렇게 챙겨 주냐? 너무 감사 하더라 그렇게 하고선 생각을 하고 다니는데 변함이 없어요. (G 3-참여자 2)*

### 3.2.2 한결같이 잘해주고 맞이해 주는 수호신

참여자들은 매일 아침에 센터에 나오면 직원들이 한결같이 웃는 얼굴로 포용해 주고 일일이 인사하고 반갑게 맞이해 줘서 고맙다고 생각하였다.

*아침에도 오시면 그냥 포용하고 서로 그냥 께안고 야단법석이지, "사랑합니다" 그러면서..(G3-참여자 2) 여기 온지 3년 됐어. 그래도 변함이 없어요. 그때도 잘 해주셨고 지금도 잘해주시고(G3-참여자 3)*

### 3.2.3 고맙고도 미안함

참여자들은 직원들이 자식들도 웃는 얼굴로 하기 어려운 노인들 대소변 실수에 대해 다른 노인들이 눈치 채지 못하도록 조용하게 도움을 주는 등 너무 고맙게 해줘서 미안한 게 많다고 생각하고 있었다.

*선생님들이 그냥 콧물 다 치우고 여기에서 정말 하루에 어떨 때는 7명이 지리고 이런 말하기는 그런데 그래도 그걸 얼굴하나 찌푸리지 않고 그냥 누가 알세라 다 데리고 들어가서 씻겨가지고 옷 갈아 입혀서 싸 내 놓고 우리 같으면 내 부모도 그렇게 못 한다 그랬어요 (G 3-참여자 2)*

## 3.3 동료애

### 3.3.1 상호존중과 이해

나이가 많으신 분들의 경우 다른 곳에 가면 대접을 잘 못 받는데 여기서는 나이든 노인을 대접해줘서 좋고 처음 왔다고 구박도 하지 않고 필요한 일이 있으면 서로 서로 도와주고 부모 형제 같이 챙겨주는 분위기가 좋다고 생각하였다.

*여기는 처음 왔다고 구박도 안줘요. 다 잘해 주시고 여기 노인들도 뭐 니가 잘했니 내가 잘했니 그런 거 없어요(G3-참여자 4). 우리 같이 모자란 노인들을 다 챙겨 주시고 다 정말 그렇게 저저 할 수가 없어요(G1-참여자 5)*

### 3.3.2 친근한 말벗

센터에서 다른 노인과 같이 지내는 경험에 대한 질문에 대해 참여자들은 말벗 할 친구가 생기고 대화가 재미있다고 생각하였다.

*각자 어르신들하고 대화하고 그러는 게 참 좋죠. 집에 있게 되면 아주 안식구하고 대화하는 거 외에는 없으니까 동네에서 또 말벗할 사람들도 없고 여기가 좋아요. 할아버지 할머니들 다 알고 그러니까 대화들도 재미있게 하고 그러니까 좋지요(G2-참여자 3)*

### 3.3.3 식구처럼 서로 챙겨줌

여기 나오시는 어르신들은 프로그램 활동이나 일상생활에서 잘하는 노인도 있고 잘 못하는 노인들도 있는데 비난하지 않고 마치 부모나 형제 같이 친절하게 서로 서

로 잘 챙겨주는 분위기가 좋고 한 식구마냥 정이 들었다고 응답하였다.

*처음 왔을 때 ~ 그렇게 서글프더라고요. 근데 와서 보니까 노인분들도 친절하시고 내 부모 형제간 같고 그러니까 그냥 서로 니일 내일 챙겨주시고 처음 왔다고 팔시하는 것이 없이(G3-참여자)*

### 3.4 식사(음식)

#### 3.4.1 다양하고 맛있는 음식으로 대접받는 고마움

참여 노인들은 센터에서 제공하는 점심식사와 간식 및 다과류 등의 음식에 대해 좋다, 맛있다, 다양하다 등의 표현으로 만족감을 표시하였다. 맛있는 반찬이 다양하고 많아서 행복하고 집보다도 더 잘 해준다고 느끼고 있었다. 음식양이 부족하면 더 먹겠는지 물어보고 더 주기도 해서 양이 부족하지 않고, 이렇게 다른 사람이 차려주는 밥을 먹는 것이 대접을 받는 것 같아 황송할 때도 있다고 하였다.

*너무 좋지요. 집에선 그렇게 많이 못 먹지요. 여러 가지 먹는데 여기서는...(G1-참여자 4), 아주 찬도 많이 나오고요 정말 아주 정말이지 너무 너무 행복해요(G1-참여자 5), 센터장님이 일일이 반찬 같은 거 적은 사람 더 들라고 같다가 권해주고 그러니까 충분하게 식사들 하지요(G2-참여자 3), 여기서는 그 밥의 두 배로 주는 거야 그 밥 두 배를 주면은 그거 다 먹는 거야. 그러니까 그런 게 너무 더 황송하고요(G3-참여자 1)*

#### 3.4.2 개인 맞춤 식사

노인들 중에는 치아가 안 좋아 딱딱한 음식을 씹기 어려운 분도 계시고 매운 음식을 잘 못 드시는 분도 계신데, 식사나 간식을 준비할 때 각 노인들의 치아 상태를 다 고려해서 잘게 썰거나 다져서 주고 맵지 않은 음식을 준비하시는 등 식성에 맞추어서 해준다고 만족감을 표시하였다.

*골고루 다 맛있게 해줘요. 치아 좋은 사람은 좀 딱딱한 거 드리고 치아 안 좋은 사람은 연한 거 주세요(G3-참여자 3), 매운 것 못 드시는 사람은 된장국 나오고 매운 것 먹는 사람은 김치국에 밥 말아서 그냥...(G3-참여자 2)*

#### 3.4.3 함께하는 식사의 즐거움

참여자들은 집에서 혼자 먹으면 냉장고에 음식을 꺼내기도 귀찮고 해서 대충 꺼내서 조금 먹게 되는데 여기서는 잘 차려진 음식을 다른 노인들과 같이 먹으니 더 맛있어서 혼자 있을 때 보다 더 많이 먹게 된다고 하였다.

*아이 여기서 먹는 것이 맛있어요. 다 맛있어. 아주 여기서 먹으면 다 먹어요. 안남기고 다 먹지(G1-참여자 4), 다 같이 먹어서 그런가(G1-참여자 5)*

### 3.5 환경

#### 3.5.1 예쁘게 꾸며진 내 작품

참여자들은 센터 내 청결상태는 직원들과 공익 요원들이 근무하고 있어서 깨끗하게 잘 유지가 되고 있다고 응답하였다. 센터의 내·외부 환경은 잘 꾸며져 있고 깨끗하게 청소가 되어있어서 마음에 든다고 하였다.

*여기 꾸며놓고 그런게 여기 보니까 보기 싫어 보이지 않고 맘에 들더라고요(G3-참여자 3), 아주 깨끗하게 해요. 근데 주로 선생님들이 많이 하지요(G3-참여자 2)*

#### 3.5.2 좁은 내 자리, 힘든 언덕

센터가 복층구조라 한 층의 면적이 상대적으로 좁은 센터에 다니는 일부 노인들의 경우 지금도 나쁘지는 않지만 조금 더 넓은 공간으로 갔으면 더 좋겠다고 넉넉한 간접적으로 문제점을 제기한 경우도 있었다.

*학교가 좀 더 넓으면 좋겠다. 지금도 많이 좁지는 않지만 더 좁 더 큰 데로 가면 좋겠다 속으로 생각하지요(G1-참여자 5), 솔직히 여기가 굉장히 좁아요. 다들 올라오면 여기가 복잡해요(G3-참여자 2)*

### 3.6 도움과 보조

#### 3.6.1 부족함을 알아주는 맞춤식 보조

직원들은 프로그램을 잘 못하는 노인들이 할 수 있도록 옆에서 항상 보조해주고 신체기능이 원활하지 못한 노인들을 일일이 다 챙겨준다고 평가하였다.

*내리면 나 같은 사람은 양쪽에 한명씩 옆구리를 잡고 내려줘요(G3-참여자 3),.탈 때도 받침 다 해서 받쳐서 올려서 태워줘요(G3-참여자 2), 그렇지요. 우리같이 모자란 노인들을 다 챙겨주시고 다 정말 그렇게 저저 할*

수가 없어요(G1-참여자5)

### 3.6.2 내 미래를 보는 것 같은 걱정

참여자들은 보조가 많이 필요한 노인들을 보면 자신도 그렇게 되면 어떻게 하나 걱정이 든다고 하였다.

*여기에 몇 분은 식사를 제대로 못해요. 그러면 선생님들이 앉아가시고 반찬 놔주고 밥도 먹여주고 그래요. 그래서 제 속으로는 그 사람이 조금씩 걸어 다니고 하거든요. 저 나이에 밥도 못 먹고 선생님들 귀찮게 한다. 내 마음은 그렇게 들어요. 말은 못하고 내색을 못하잖아요. 선생님들이 너무 많이 도와줘요.(G3-참여자 2). 나는 아휴 나도 저렇게 되면 어떻게 하나..(G3-참여자 4)*

## 3.7 안전과 보안

### 3.7.1 철저한 안전관리에 대한 신뢰

그룹토의에서 참석 노인들은 센터의 안전이나 보안과 관련하여 직원들을 신뢰하였고 자신의 소지품의 안전환 보관에 대해서도 걱정할 것이 하나도 없다고 하였다.

*선생님이 알아서 하시니까요. 너무 선생님들한테 미안한 게 많아서요(G3-참여자 4). 아쉬운 건 없어요. 안에 서는 절대(위험하고) 그런 게 없어요(G3-참여자 1)*

## 3.8 전반적 서비스 경험

### 3.8.1 자꾸 가고 싶은 행복한 집

참여자들은 주말이나 공휴일과 같이 센터가 운영하지 않는 날 집에 있으면 챙겨주는 사람도 없고 만사 심심하고 답답해서 센터에 나가는 날을 손꼽아 기다리게 된다고 하였다.

*이제 가려면 며칠 있어야 간다 그런 생각이지(G2-참여자 4). 네, 들지요. 이제 식구들 다 나가고 혼자 있으면 아이고 저기 가면 참 재미있는데, 저기 가면 뜨신 밥 줄 텐데 하지요. 집에서 나 혼자 밥 찾아먹으려고 하니 까 아이고 저기 가면 지금 뜨신 밥 지금 줄 텐데.....(G3-참여자 1)*

### 3.8.2 쏠살 같이 흐르는 시간

참여자들은 센터에 나오면 친구들과 얘기도 하고 여러 가지 활동도 해서 시간이 잘 가고 일정에 따라 움직이고 활동하다보면 잡념이 안 생긴다고 하였다.

*좋지요. 집에서 있는 것 보다 훨씬 좋죠. 여기가 시간가는 것도 모르고 그냥 재미있어요(G2-참여자 1)*

3.8.3 친구들의 부러움을 사는 나만의 비밀 하우스  
 참여자들은 센터에 다니는 것을 동네 친구에게 자랑하면 주변 지인들이 여기 다니는 걸 잘 했다고 부러워하며 나도 거기 같이 다니고 싶다고 말하는 친구가 많다고 하였다.

*여기서 일주일 프로그램 하는 거 뭐 실버댄스도 하고 손마사지도 하고 다 이야기를 하면(친구들은) 좋겠다 그리고, 그냥 나도 그런 데나 갔으면 좋겠는데 여건이 안 되서 못 온다고 그러더라고..(G3-참여자 2)*

### 3.8.4 나쁜 마음이 눈 녹듯 사라지는 시간

참여자들은 센터에 나오기 전에는 서글프고 빨리 죽을까 생각도 했지만 이제는 그런 생각이 안 들고 친구 노인들 중에 어떤 노인은 처음보다 많이 밝아진 노인도 있다고 말하였고 센터에 나오면 잡생각이 사라지고 활력이 생긴다고 하였다.

*아 내가 이런 데가 있구나. 내가 이 만큼 오래 살았는데 참 빨리 죽을까 생각도 있었지만 여기 오면 그 생각이 하나도 없는 거야(G3-참여자 1). 애들 다 시집, 장가가서 잘 살고 있으니까 나는 이제 쓸모가 없구나. 쓸모가 없으니까 이런 데를 이렇게 보내는구나 하는 게 그렇게 서글프더라고요. ~ 저 어르신 처음에 와서는 진짜 사람이 너무 야위었다고..왔구나 그랬더니 그래도 지금은 많이 밝아지고~(G3-참여자 2)*

## IV. 논의

센터에서 제공하는 각종 서비스에 대한 만족 정도를 조사한 결과에서 영역(domain)별로 서비스에 대한 평균점수는 3점 만점에 2.86±0.4 이상으로 모두 높았으며, 그 중 '안전과 보안' 및 '음식과 환경영역'의 점수가 가장 높았고, 가장 점수가 낮았던 영역은 '도움과 보조' 영역 점수였다. 치매주간보호서비스의 만족도를 조사한 Carroll 등[9]의 연구에서 만족도 점수의 영역별 순위는 본 연구결과와 일치하지는 않았으나, '도움과 보조' 영역의 순위가 낮은 것은 동일하였다. 반면에 조사영역의 구

본 연구와는 달랐지만 일반노인을 대상으로 조사한 Ju[15]의 연구에서 서비스 만족도 순위는 식사활동, 보행활동, 화장실·목욕활동 및 개인위생활동 등을 포함하는 일상생활활동 서비스 영역에 대한 만족도 점수가 5점 척도상  $4.16 \pm 0.79$  으로 가장 높았다. 본 연구에서 내용상 이와 가장 유사한 영역은 '도움과 보조' 영역으로 본 연구에서는 서비스 만족도 점수가 가장 낮았다. 일반 노인을 대상으로 조사한 Cho 등[14]의 연구에서는 만족도를 조사한 3개 영역(인적자원, 시설 및 환경, 프로그램)에 대해 5점 척도로 평가한 만족도 점수중 가장 낮았던 영역은 시설 및 환경에 대한 만족도 영역이었다. 이와 같은 만족도 순위에서 차이는 본 연구와 Carroll 등[9]의 연구에서 조사대상자는 모두 경증치매노인이었고 조사내용도 더 구체적이었던 반면, Ju[19]의 연구대상자는 주간보호서비스 이용하는 일반노인이었다. 즉, 본 연구의 대상자들은 인지기능 저하가 있는 반면에 신체적 기능은 상대적으로 일반 주간보호서비스 이용 노인들보다 양호하여 일상생활 활동 영역보다는 인지재활활동프로그램과 자율성 보장과 안전 등의 영역에 더 집중하여 운영이 되는 특성에서 차이 때문이라 판단된다.

센터에서 제공하는 음식이나 간식에 대한 평가점수는 3점 만점에  $2.96 \pm 0.19$ 으로 만점에 가깝게 높았다. Carroll 등[9]의 연구에서도 치매주간보호서비스 이용자의 93%가 음식에 대한 서비스에 만족하는 것으로 나타났다. An 등[27]의 연구에서도 역시 주간보호서비스에서 제공하는 식사와 간식에 92%가 만족하는 것으로 응답하였다. 비록 An 등[27]의 연구대상자는 경증치매노인과 함께 50% 이상의 가족이 포함되어 있었으나 주간보호서비스에서 제공하는 식사에 대한 만족도는 전체적으로 높은 것으로 나타났다. 식사와 음식 영역에 대한 질적 자료 분석에서는 골고루 다양한 음식을 줘서 대접받는 느낌을 가지고 있었고 노인들의 치아 상태나 식성을 개별적으로 고려해서 준비해 주는 것을 고마워하는 등 역시 긍정적인 응답이 있었다. 이는 치매노인 돌봄에서 가장 중요한 부분 중 하나가 개인별 돌봄(person centered care)을 제공해야 하는 것이므로[28] 어르신의 개별적인 신체 상태를 사전에 파악하여 맞춤형 식사를 제공하고 있기 때문으로 보인다. 본 연구대상 치매주간보호센터의 경우 어르신들을 대상으로 드시고 싶은 음식

에 대해 조사하여 제철을 고려하여 센터에서 특식으로 조리해서 드리거나 매월 1회 외식나들이를 통해 개별요구를 충족할 수 있는 식사가 될 수 있도록 노력한 것이 만족도를 높일 수 있었던 것으로 판단된다.

환경에 대해서는  $2.96 \pm 0.19$ 로 역시 서비스 만족도 점수가 높았다. Carroll 등[9]의 연구에서 치매노인들의 환경에 대한 만족 역시 94%로 높게 나타났다. An 등[27]의 연구에서 환경에 대해 90.7%의 응답자가 매우만족 또는 만족한다는 답변을 하였다. 본 연구의 질적 분석에서는 센터가 잘 꾸며져 있어서 좋다고 응답하였다. 본 연구에서 자료를 수집한 센터들에서는 센터 내부 곳곳에 어르신들이 인지재활프로그램이나 작업요법 시간에 만들었던 자신들의 작품으로 꾸며지고 있어서 더욱 친근감을 느끼고 긍정적인 평가를 한 것으로 판단된다. 하지만 일부 부정적 평가도 있었는데 공간이 좁거나 언덕에 위치하고 있어서 좀 더 넓은 곳으로 갔으면 좋겠다는 평가도 있었다. 치매주간보호센터는 다른 시설과 달리 치매로 인한 배회증상을 해소할 수 있는 공간이 요구된다. 대상이 되었던 치매센터 중 일부는 복층으로 되어 있어 실제 이용하는 노인들을 위한 총 면적은 충족하고 있으나 공용 계단 면적 등으로 인해 실 사용면적이 줄어들거나 층계를 이용해야 하는 등의 불편함이 있었다. 따라서 추후 치매주간보호센터를 설립할 때에는 가능한 한 층으로 배치하고 배회공간을 포함하는 설계를 할 필요가 있을 것이다.

본 연구결과에서 직원들과의 소통은 전체 평균이  $2.94 \pm 0.25$ 로 높았고 가족과 치매노인을 대상으로 조사한 An 등[27]의 연구에서는 99.2%가 직원들에 대한 만족비율이 매우 높았다. 하지만 국외 연구인 Carroll 등[9]의 연구결과에서는 의사소통에 대한 만족의 비율이 85%로 다른 영역에 비해 상대적으로 낮았다. 질적 자료의 내용분석에서 노인들은 직원들이 식구같이 알아서 챙겨주고 누구보다도 반갑게 맞이해 주는 점이 고맙고, 치매노인들의 부족한 부분이나 대소변 실수 같은 부분을 가족처럼 일일이 챙겨주는 것에 미안함을 느끼기도 하였다. 국내 연구에서 직원들과의 소통에서 만족도가 더 높은 것은 경로사상의 영향과 함께 내 부모처럼 챙겨야 한다는 의식이 확산되어 있기 때문으로 보인다. 더불어 치매노인보다는 가족들의 의견이 더 많이 반영된 An 등

[20]의 연구와는 달리 경증 치매노인들만을 대상으로 조사한 본 연구에서 요양보호사를 포함한 모든 직원들이 치매노인 돌봄에 대해 기본교육 또는 심화교육을 이수하여 직원들이 치매 노인에 대한 깊은 이해와 경험을 바탕으로 좀 더 노인들을 집중적으로 돌볼 수 있는 여건이 되기 때문으로 보인다.

활동과 프로그램 영역에서 본 연구에서 서비스만족도의 평균 점수는 3점 만점에  $2.89 \pm 0.38$  점으로 매우 높았고 Carroll 등[9]의 연구에서는 활동 영역에서 만족비율은 84%였으며 An 등[27]의 연구에서는 조사대상자의 91.9%가 만족하다는 답변을 하였다. 질적자료 분석결과는 센터에서 제공하는 활동프로그램에 참여는 재미있고 즐거운 시간이라는 생각과 함께 옛날처럼 잘 하지 못함에 대한 속상함이 공존하고 있었다. Choi[29]가 초기 치매여성노인의 경험을 조사한 질적 연구에서도 주간보호센터의 이용 경험을 유익한 것을 많이 배우며 새로 배우는 즐거움이 있는 곳으로 인식하였다. 참고로 연구대상이 되었던 치매주간보호센터에서는 치매의 특성을 반영하여 오전시간에는 주로 집중력을 요구하는 인지재활프로그램이나 작업프로그램을 배정하였고, 오후에는 집중도가 저하되므로 활동적인 오락과 레크리에이션 및 작업 프로그램이 진행될 수 있도록 하고 있다.

본 연구결과에서 가장 점수가 낮았던 영역은 도움과 보조영역이었으며 Carroll[9]의 연구에서도 도움과 보조 영역의 만족도 점수가 상대적으로 낮았다. 질적연구 자료 분석에서도 자신이나 동료 노인들이 어떤 것을 못하는지 어떤 부분에서 보조나 도움이 필요한지 직원들이 잘 알고 도와주는 맞춤형 보조라 인식하고 있었으나 부정적인 경험도 있었는데 나도 저렇게 남들이 도와줘야 여러 가지 활동들을 수행할 수 있게 되면 어쩌나 하는 걱정도 표현하였다. 누군가가 나의 부족한 부분을 도와주고 보조해 주는 것이 고맙기도 하면서 자신의 미래 모습과 증첩되어 서비스 만족도가 저하될 수 있으므로 치매노인들의 인지기능과 신체기능 상태를 사정하여 비슷한 수준별로 그룹화하여 프로그램을 진행할 필요가 있겠다. 선행연구[30]에서도 간이인지기능 점수가 6점부터 26점까지 매우 다양한 노인들을 대상으로 인지재활 프로그램을 진행하여 인지기능과 신체기능의 수준에 따라 그룹화하여 진행하고 있지 못하였다. 추가적으로 노인이 자신

이 도움을 받아야 할 상황에 대해 노인의 특성 상 불편한 상황을 말하기 보다는 나이 들어 발생하는 자연적인 현상으로 간주하고 이야기하기를 주저할 수 있을 것이다. 따라서 직원들은 개개인의 불편함에 대해 조금 더 민감하게 대처할 필요가 있겠다.

본 연구결과에서 전반적인 서비스 만족도 평균은  $2.95 \pm 0.23$  점으로 매우 높았고 Carroll 등[9]의 연구에서도 만족 비율은 100%로 높게 나타났다. An 등[27]의 연구 결과에서도 지속적 이용 의사에 대해서는 99.4%, 주변의 치매노인에게 추천할 것인지에 대해서는 97.9%가 긍정적인 응답을 하여 역시 간접적으로 만족도가 높음을 보여주는 결과가 나타났다. 질적내용 분석에서 참여 노인들의 경험은 주말이나 공휴일에는 나가는 날을 손꼽아 기다리게 되고 주변에서도 나가는 것을 부러워하는 곳이며 센터에 나오면 시간이 너무 잘 간다고 하였다. 더불어 센터에 나오면 잡생각이 안 들고 서글픈 생각이 사라지는 경험을 하고 있는 것으로 나타났다. Choi[29]는 주간보호센터를 이용하는 초기치매여성 노인 6명을 대상으로 질적 연구를 진행한 결과 본 연구의 질적 분석결과와 유사한 의미 주제어와 주제묶음이 도출되었다. 즉, '좋은 사람들과 지내기'(존중 받음, 미안함, 수고에 감사함, 이해를 잘 해줌, 대화가 통함, 수준이 맞음, 말벗 등) 그리고 '규칙적 일과와 배우는 기쁨'(시간이 잘 감, 유익한 것을 많이 배움, 새로 배우는 즐거움)이 포함되었다. An 등[27]의 연구에서 치매주간보호서비스의 효과가 무엇인지 묻는 개방형 질문에 대한 응답자들의 반응 중 가장 높았던 것은 '노인의 지루함을 덜어줌(여가 선용)'으로 나타나 유사한 결과를 보였다. 이와 같이 치매주간보호센터는 경증치매노인들에게 좋은 친구들과 우정을 나눌 수 있으며 뒀가를 즐겁게 배우면서 지루함을 떨칠 수 있는 곳으로 인식되고 있다. 따라서 다양한 활동이나 프로그램을 제공하는 경증치매노인을 위한 치매주간보호센터가 더욱 활성화 되어야 할 필요가 있다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 치매주간보호센터를 이용하는 노인들을 대상으로 센터에서 제공하는 각종 서비스에 대한 만족정도



를 확인하고 센터 생활에 대한 치매노인들의 경험을 이해하기 위해 양적연구방법과 질적연구방법을 병행한 트라이앵글레이션 조사연구이다.

연구결과 센터에서 제공되었던 다양한 서비스는 치매노인들에게 높은 만족도를 나타냈던 것으로 조사되었다. 특히, 포커스 그룹 인터뷰를 통해 조사되었던 대상자들의 만족도 관련 언급은 양적연구에서 조사된 만족도수준을 확실하게 하는 결과였다. 따라서 치매주간보호센터의 운영에 있어 치매노인에게 제공되어야 할 서비스를 계획함에 있어 본 연구에서 포함되었던 내용을 고려할 필요가 있겠다.

미국과 캐나다에서는 노인의 서비스 이용과 관련한 구체적 평가를 통해 서비스 문제점을 정확하게 파악하는 것이 서비스 개선에 도움이 된다는 시각이 지배적이다. 따라서 서비스에 대한 만족도 조사와 함께 서비스의 질과 관련이 높은 삶의 질에 대해 평가하여 장기요양시설의 서비스 개선에 반영하는 것이 의무 규정화 되어 가고 추세이다[31] 이러한 상황을 고려할 때 추후 치매주간보호서비스의 서비스 질과 삶의 질을 주기적으로 평가할 필요가 있으며, 이를 위해 한국의 치매주간보호센터 질 평가 도구의 개발을 위한 추후 연구가 필요함을 제안한다.

본 연구의 서술적 양적 조사에서는 주간보호센터에서 제공하는 각각의 서비스 항목에 대한 치매노인들의 만족이나 불만족 정도를 확인하는 것에 초점을 두고 진행하였다. 따라서 Uman 등[10]이 노인들과의 개방형 면담을 통해 도출한 시설에서 제공하는 구체적 서비스 항목 50개에 대한 내용을 연구자들이 번역하고 수정과 보완을 거쳐 사용하였다. 이는 본 연구의 제한점 중 하나이기도 하며 추후 치매주간보호센터에서 제공하는 서비스 만족도 점수의 산출에 초점을 둔 연구를 진행하는 경우 서비스 만족도 측정 도구의 신뢰도와 타당도를 확보하기 위한 후속 연구가 선행되어야 함을 제안한다.

본 연구의 초점은 치매주간보호서비스에 대한 만족 정도를 양적조사와 질적 조사를 통해 확인하는 것으로 노인들이 센터에서 동료와의 관계 형성이나 건강상의 이유로 퇴소하는 노인을 통해 경험하는 감정 등의 센터 적응과 관련된 부분을 다루지는 못하였다. 따라서 추후 연구에서는 치매주간보호센터를 이용하는 노인들의 적응 관

련 문제에 대한 질적 그리고 양적 접근의 연구가 필요함을 제안한다.

더불어 본 연구 자료가 수집된 치매주간보호센터는 시와 구의 재정지원을 받아 운영되는 비영리기관으로 이용자 부담원칙에 따라 운영되는 기관과 제공되는 서비스의 종류와 활동에 있어 차이가 있을 수 있다. 따라서 서비스 만족도를 직접 비교하는 것에 신중을 기할 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- [1] Korean Statistical Information Service, "KOSIS 100 major indicators: population-household-population in old age, Seoul: Statistics Korea, 2019," <http://kosis.kr/index/index.do>, 2019.02.19.
- [2] Ministry of Health and Welfare, *2016 Nationwide survey on the dementia epidemiology of Korea*, Report No: NIDR-1603-0015, 2017.
- [3] Y. S. Kim, K. S. Kim, and M. S. Yoo, "A study about health related quality of life, burden and coping ability for family caregivers caring for dementia elderly," *Journal of the Korea Gerontological Society*, Vol.30, No.4, pp.1117-1127, 2010.
- [4] K. W. Paik, *A study on the satisfaction of the elderly people's day care center utilization*, Yonsei University, master's thesis, 1999.
- [5] B. K. Park and M. S. Jung, "The effect of the service quality of the day care center on the intention of reuse," *Korean Journal of Converging Humanities*, Vol.6, No.1, pp.7-29, 2018. <http://dx.doi.org/10.14729/converging.k.2018.6.17>.
- [6] J. Y. Lee, "The effects of the perceived quality of day care services on customary satisfaction and post behavior," *Journal of Welfare for the Aged*, Vol.59, pp.139-158, 2013.
- [7] E. J. Cho, S. Lee, and H. Jeon, "Satisfaction with day-care center for the elderly and their life satisfaction," *Yonsei Educational Science*, Vol.50, pp.105-122, 2002.
- [8] R. A. Kane, K. C. Kling, B. Bershadsky, R. L.

- Kane, K. Gilis, H. B. Degenholtz, and L. J. Cultler, "Quality of life measures for nursing home residents," *The Journals of Gerontology: Series A*, Vol.58, No.3, pp.240-248, 2003. <https://doi.org/10.1093/gerona/58.3.M240>
- [9] A. M. Carroll, K. Vctor, S. Holmes, and K. P. Supiano, "Ask the consumer: An innovative approach to dementia-related adult day service evaluation," *American Journal of Alzheimer's Disease and Other Dementias*, Vol.20, No.5, pp.290-294, 2005. <https://doi.org/10.1177/153331750502000504>
- [10] G. C. Uman, D. Hocevar, H. N. Urman, R. Young, M. Hirsch, and S. Kohler, "Satisfaction surveys with the cognitively impaired," In J. Cohen-Mansfield, F. K. Ejaz, and P. Werner, ed., *Satisfaction survey in long-term care*, New York: Springer, pp.166-186, 2000.
- [11] M. S. Richards and G. C. Uman, "Resident and family satisfaction with nursing home care in Rhode Island: prioritizing improvement," *Medicine & Health Rhode Island*, Vol.90, pp.223-224, 2007.
- [12] J. P. Park, "A study on satisfaction and utilization desire of the elderly day care service," *Journal of Welfare for the Aged*, Vol.31, pp.250-281, 2006.
- [13] C. H. Back, *A study on the need and satisfaction of the elderly in day-care service*, Gyeongbuk University, master's thesis, 2007.
- [14] E. J. Cho, S. Lee, and H. Jeon, "Satisfaction with day-care center for the elderly and their life satisfaction," *Yonsei Education Science*, Vol.50, pp.105-122, 2002.
- [15] D. W. Ju, *A study on the actual service utilization and satisfaction of old people with the day care centers*, Daegu University, master's thesis, p.18-24, 2003.
- [16] J. Han, *The actual profile of the elders who use day care center and their satisfaction*, Cheongju University, master's thesis, 2004.
- [17] S. Yeasmin and K. F. Rahman, "Triangulation research method as the tool of social science research," *BUP Journal*, Vol.1, No.1, pp.154-163, 2012.
- [18] B. Wood, "The person in dementia care," *Generations*, Vol.23, No.3, pp.35-39, 1999.
- [19] Ministry of Health and Welfare, *Revised guideline of 2010 elderly care service (Day care service added)*, Research/Investigation/Publication, 2012. [http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301ls.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=03&MENU\\_ID=032903](http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb030301ls.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=032903), 2019. 06.16.
- [20] H. J. Kim and C. N Kim, "Review of literatures on focus group method in qualitative study," *Keimyung Journal of Nursing Science*, Vol.5, No.1, pp.1-21, 2001.
- [21] S. H. Lee and T. M. Yoo, "Focus group interview for the development of an in-service educational program on the practical problem focused home economics curriculum," *Journal of Korean Home Economics Education Association*, Vol.20, No.3, pp.107-129, 2008.
- [22] R. A. Kreuger and M. A. Casey, *Focus groups: A practical guide for applied research. 3rd ed.*, B. O. Min and D. H. Cho, tr., Thousand Oaks, CA: Sage, pp.203-236, 2000.
- [23] S. Choi, J. H. Jung, and S. W. Jung, "Concept and procedures of qualitative content analysis," *Journal of Qualitative Inquiry*, Vol.2, No.1, pp.127-155, 2016.
- [24] S. Cavanagh, "Content analysis: Concepts, methods and applications," *Nurse Researcher*, Vol.4, No.3, pp.5-16, 1997. <https://doi.org/10.7748/nr.4.3.5.s2>
- [25] M. Lee, J. H. Oh, H. M. Hwang, E. J. Kwon, J. Lee, and E. Y. Park, "Hospital worker's experience with hospital evaluation program: A focus group study," *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.41, No.4, pp.568-579, 2011. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2011.41.4.568>
- [26] U. H. Graneheim and B. Lundman, "Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness," *Nurse Education Today*, Vol.24, pp.105-112, 2004.

<https://doi.org/10.1016/j.nedt.2003.10.001>

[27] D. Y. An, K. D. Suh, and I. K. Choi, "A study on the usage behavior of elderly welfare facilities for the elderly with moderate dementia: Focusing on satisfaction with memory school user," Journal of the Korea Convergence Society, Vol.8, No.1, pp.353-361, 2017.

<https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.11.353>

[28] A. Van den Pol-Grevelink, J. S. Jukema, and C. H. Smits, "Person-centered care and job satisfaction of caregivers in nursing homes: a systematic review of the impact of different forms of person-centred care on various dimensions of job satisfaction," International Journal of Geriatric Psychiatry, Vol.27, No.3, pp.219-229, 2012.

<https://doi.org/10.1002/gps.2719>.

[29] H. Choi, "A study on experiences of elderly women with early-stage dementia using day care services," Korean Journal of Social Welfare Research, Vol.54, pp139-165, 2017.

[30] B. Y. Shin and E. Y. Hwang, "A research on the effects of music activities adopting visual supportive strategies on cognitive rehabilitation of elderly dementia patients," Journal of Arts Psychotherapy, Vol.11, No.2, pp.41-62, 2015.

[31] H. S. Choi, "A concept mapping study of good service experience among the elderly residents of long-term care facilities," Korean Journal of Adult Nursing, Vol.28, No.6, pp.669-679, 2016.  
<https://dx.doi.org/10.7475/kjan.2016.28.6.669>

저 자 소 개

김 화 순(Hwasoon Kim)

종신회원



- 1998년 : 오하이오 주립대학교 (간호학 박사)
- 1990년 : 부산대학교(간호학 석사)
- 1999년 ~ 현재 : 인하대학교 간호학과 교수

〈관심분야〉 : 중환자간호, 치매인 간호, 기본간호

이 영 휘(Young-Whee Lee)

종신회원



- 1994년 : 연세대학교(간호학 박사)
- 1986년 : 연세대학교(간호학 석사)
- 1994년 ~ 현재 : 인하대학교 간호학과 교수

〈관심분야〉 : 만성질환, 건강행위, 치매인 간호

정 다 워(Da-Woe Jung)

준회원



- 2009년: 인하대학교(간호학 학사)
- 2019년 : 인하대학교 대학원(간호학석사과정 수료)

〈관심분야〉 : 성인간호학

이 지 연(Jee-Yeon Lee)

준회원



- 2009년 : 인하대학교(간호학 학사)
- 2019년: 인하대학교 대학원(간호학과 석사과정 수료)

〈관심분야〉 : 중환자간호, 호흡기계 간호