

노인요양시설 종사자의 노인의 정보파악, 노인 간호 지식과 기술 및 노인 서비스 질과의 관계

배 은 숙¹⁾ · 김 미 정²⁾

서 론

연구의 필요성

최근 우리나라는 저출산, 고령화 문제가 국가적 주요 이슈가 되고 있으며 고령화는 다른 나라보다 빠른 속도로 진행되고 있으므로 사회 경제적으로 그 파장이 어떻게 미칠지 많은 관심과 우려가 제기되고 있다. 급속한 고령화 중 노인의 건강 문제는 노화에 따른 신체적, 사회, 심리적 기능 감퇴와 함께 대부분 만성퇴행성 질환으로 2008년도 전국노인실태조사 및 복지욕구조사에서 65세 이상 노인 중 81.3%가 한 개 이상, 27%가 두 개 이상, 27.9%가 세 개 이상의 만성질환을 가지고 있었으며 만성질환 대부분 뇌혈관성 질환, 근골격계 질환으로 거동이 불편하며 수발이 필요한 상황이었다.

노인 간호 제공자가 대부분 여성이지만 사회 전반적인 핵가족화와 여성의 활발한 사회진출로 인해 가족에 의한 노인들의 부양기능 감소로 노인을 위한 요양시설이 필요하게 되고 양질의 시설 서비스가 요구되고 있는 실정이다(Jung et al., 2005; Kim, Lee, & Sung, 2009). 노인요양시설에서 제공되는 서비스의 질은 노인 삶의 질에 중요한 영향을 미치고 의료비 지출을 결정하는데 중요한 역할을 하기 때문에 이미 선진국에서는 20년 전부터 노인요양시설의 질과 관련된 문제가 제기되었다(Organization for Economic Cooperation and Development, 2005).

노인요양시설은 노인의료복지시설로써 노인을 입소시켜 무

료 또는 저렴한 요금으로 급식, 영양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설을 말한다(노인복지법 제 34조). 시설종사자가 제공하는 서비스는 영양보호 서비스와 지원업무 서비스로 나눈다. 영양보호 서비스는 영양보호사가 주로 담당하며 의식주와 관련한 일상생활 보조 및 신체활동 서비스, 안전관리, 세탁 및 청소, 정서적, 사회적 지원 제공 등이 포함되고 또한 장애나 질환이 있는 경우 병원 동행, 대소변 관리, 투약 및 영양관리, 체위 변경 등 준 전문 서비스 까지 제공한다(Ministry of Health & Welfare, 2009). 지원업무는 사회복지사, 간호사(간호조무사), 물리치료사, 작업치료사 등이 프로그램 진행, 입·퇴원 등록 관리, 투약 및 주사, 욕창 및 상처간호, 치매관리 지원, 응급상황 대처, 재활, 언어치료, 작업치료를 담당한다(Park, Chae, & Kim, 2009).

많은 노인요양시설에서 입소자의 식사, 가사, 이동 목욕을 위한 생활관련 서비스 만족도가 높았다. 서비스 제공이 높은 것은 관찰 및 측정 서비스(97%), 시설환경 관리, 상담 및 교육(96.5%), 욕창 및 상처 간호/ 배설간호, 진료 협조 및 자문 서비스(95.9%)로 보고되었으나(Lee & Jung, 2010) 의료서비스를 비롯한 건강관련 서비스 제공은 4.0. 5%로 부족한 것으로 밝혀졌다.(Kim, 2009)

서비스의 질은 '서비스의 탁월성이나 우수성에 대한 장기적이며 전반적인 판단이나 태도'로 객관적 혹은 확일적으로 규명할 수 있는 것이 아니라 서비스 이용자에 의해 인식되고 판단되는 주관적인 평가대(Oh, 2008). 평가과정에서 서비스 질이 결정되는 것이 아니며 서비스를 받는 전 과정에 걸쳐서

주요어 : 노인요양시설, 노인정보파악, 노인간호 지식과 기술, 노인 서비스 질

1) 춘해보건대학교 간호과 전임강사(교신처자 E-mail: baesukkr3966@ch.ac.kr)

2) 마산 원광 보은의 집 사무국장

투고일: 2012년 4월 12일 수정일: 2012년 5월 10일 게재확정일: 2012년 6월 12일

이루어지는 것이 특징 때문에 서비스 질은 서비스 주체와 대상에 따라서 각기 다른 의미를 가질 수 있다(Kim, 2005). 또한, 인간을 대상으로 하는 의료복지 서비스의 경우 대상자가 노인, 장애인, 어린이로 이용자 중심의 서비스 기대와 서비스 인식을 측정하는 것에 어려움이 있고 서비스의 기대가 불분명함으로 인해 서비스의 불만족을 야기할 수 있는 문제가 있으므로 서비스 제공자 중심의 서비스 질 측정이 중요하게 인식되고 있다(Kim, 2005; Kim, 2006; Oh, 2008). 따라서, 노인의 정서적, 심리적 안정 및 일상적인 건강관리의 제공은 물론 치매, 중풍 등 만성질환을 가진 노인에 대한 다각적이고도 체계화된 간호를 제공할 수 있는 노인 간호 전문 인력이 필요하다고 사료된다.

노인 서비스의 질에 관한 국내 선행연구를 살펴보면 Kang(2008)은 서비스에 대한 올바른 지식·기술을 가지고 있고 대상자를 잘 파악하는 능력이 있어야 노인의 기호와 욕구에 맞는 간호를 제공할 수 있으며 의사소통을 높이는 자원이 되므로 그 서비스에 대한 평가도 좋아질 수 있다고 하였다. Lee와 Choi(2010)의 연구도 요양보호사가 직무를 수행하는데 필요한 지식과 기술, 자격, 가치 윤리를 갖춘 전문성이 확보될 때 높은 수준의 요양서비스의 질을 담보한다고 하였다.

최근 노인장기요양보험 실시와 더불어 유료노인요양시설이 증가하면서 서비스의 질에 대한 요구수준이 높아지고 있으나 현재 우리나라에서 노인요양시설의 질 평가는 사회복지 시설 평가에 포함되어 무료와 실비시설에만 이루어지고 있으며 평가 영역도 주로 구조, 과정적인 측면에 치우쳐 있다(Lee, & Chung, 2010). 기존 연구도 노인요양시설 노인의 간호요구도(Kim, Lee, & Sug, 2009; Lee, 2007) 노인요양시설 종사자의 응급처치에 대한 교육수요도 조사(Um & Sung, 2009), 유료노인요양시설의 서비스 수준 및 관련요인(Kim, 2009)으로 제한되어 있다. 특히 서비스 수준에 영향을 미치는 요양시설 종사자의 특성을 집중적으로 다양하게 검증한 연구는 미미한 실정이다.

따라서, 본 연구는 노인요양시설 종사자를 대상으로 간호 지식과 기술 정도, 노인 정보파악 능력이 종사자의 노인 서비스의 질에 미치는 영향을 조사하여 노인요양시설 종사자의 교육프로그램 개발을 위한 기초자료를 제공하기 위하여 실시하였다.

연구 목적

노인요양시설 종사자의 노인 서비스 질을 향상시키기 위한 표준화된 매뉴얼을 개발하는데 필요한 기초자료를 제공하기 위함이며 이를 위한 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 요양시설 종사자의 노인 정보파악능력, 노인 간호의 지식과

기술정도를 파악한다.

- 요양시설 종사자가 제공하는 노인 서비스의 질 수준을 파악한다.
- 요양시설 종사자의 노인 정보파악능력, 노인 간호의 지식과 기술정도, 교육 참여 정도와 노인 서비스 질과의 관계를 분석한다.
- 요양시설 종사자의 노인 서비스의 질에 영향을 미치는 요인을 분석한다.

용어 정의

● 노인요양시설

노인요양시설은 노인을 입소시켜 무료 또는 저렴한 요금으로 급식·요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설을 말한다(노인복지법 제34조). 이 시설의 시설, 인력 및 운영에 관한 기준과 설치신고 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다(노인복지법 제32조, 제33조 개정 2008.3.21). 본 연구에서는 부산과 경남에 설립되어 있는 50명 - 150명이상의 입소자가 가능한 규모를 가진 65세 이상의 노인들이 거주하는 시설을 말한다.

● 노인요양시설 종사자

노인요양시설은 시설장, 사회복지사, 간호사 또는 간호조무사(입소 25명당 1명), 물리치료사 또는 작업치료사, 요양보호사(입소 2.5명당 1명), 사무원, 조리사, 보조원(운전자)를 배치하도록 규정하고 있다(노인복지법 제22조 직원배치법). 그러므로 본 연구에서 간호사와 물리치료사는 본인 고유의 업무만을 담당하므로 업무 전문성에 영향을 미치며 적은 숫자로 인하여 분포에 영향을 주는 사무원, 조리사, 보조원을 제외한 사회복지사, 요양보호사, 간호조무사만을 말한다.

● 노인 서비스의 질

고객의 기대에 부응하는 일관된 서비스의 제공(Oh, 2008)으로 서비스 질을 평가하는 방법은 이용자 평가, 제3자 평가, 자기평가의 세 가지 방법이 있는데 본 연구는 시설종사자의 자기평가를 사용하였다. 시설종사자들의 자기평가가 객관성 측면에서 문제가 있기는 하지만 조사 대상에 대한 접근가능성과 평가 용이성 측면에서 다른 두 가지보다 더 우수한 평가방법이 될 수도 있다. 즉 이용자 노인 가운데 상당수가 심리적, 육체적으로 쇠약해서 설문이나 면접에 응할 능력도 없고 인간적 관계 때문에 시설종사자들을 객관적으로 평가할 수 없는 경우가 많기 때문에 자기평가가 제3자 평가나 이용자 평가에 비해서 더 타당하다고 할 수 있다(Kang, 2006).

연구 방법

연구 설계

본 연구는 노인요양시설 종사자의 노인 정보 파악 능력, 노인 간호의 지식과 기술 정도 및 교육 참여 정도가 노인 서비스의 질에 미치는 영향을 분석하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구 대상자

2011년도 1월 15일부터 2월 15일까지 B시의 10개와 경상남도에서 있는 10개의 50인 이상을 수용하는 노인요양시설 기관장에게 본 연구의 목적을 설명하고 허락을 구하였다. 연구 수행의 허락을 받은 후 해당 요양시설에 근무하는 시설종사자에게 연구목적과 설문에 대한 응답은 익명으로 처리됨을 설명하였다. 본 연구의 대상자는 간호사와 물리치료사는 본인 고유의 업무만을 담당하므로 업무 전문성에 영향을 미치지 않는 숫자로 인하여 본분에 영향을 주는 사무원, 조리사, 보조원을 제외한 사회복지사, 요양보호사, 간호조무사 400명을 임의표집 하였다. 이 중 부적절한 자료 29부를 제외한 371명의 자료를 최종 연구 대상으로 하였다.

연구 도구

● 노인 정보파악 능력

노인 정보파악 능력 측정도구는 Kim(2009)의 측정도구를 활용하였으며 총11개의 4점 척도 문항으로 3개의 세부영역(기본정보, 취향·인간관계, 기타 개인정보)으로 나뉘어졌고 점수가 높을수록 노인 정보파악이 높음을 의미한다. Kim(2009)의 도구 개발 당시 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .71$ 이었고 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .98$ 로 나타났다.

● 노인 간호의 지식과 기술 정도

노인 간호에 대한 지식과 기술 정도 측정 도구는 Kim 등(2001) 측정도구를 노인요양시설의 직무분석을 통한 업무매뉴얼(The institute of elder Nursing Home in Korea, 2009)의 표준화된 서비스의 양과 질을 반영하기 위하여 11개의 영역으로 나누어 수정 보완 하였고 4점 척도(전혀 모른다 1점, 모른다 2점, 안다 3점, 잘 안다 4점)로 11개의 세부영역(신체적 특성, 심리·사회적 특성, 노인복지, 개인위생, 영양식이, 배설, 피부간호, 운동, 정서, 영적 지지, 응급간호)으로 나뉘어져 점수가 높을수록 지식과 기술정도가 높음을 의미한다. Kim 등(2001)의 도구 개발 당시 Cronbach's $\alpha = .97$ 이었고 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .97$ 로 나타났다.

● 노인 서비스의 질

노인 서비스의 질은 Kang(2006)이 번역한 23문항 4점 척도(전혀 모른다 1점, 모른다 2점, 안다 3점, 잘 안다 4점)을 이용하여 연구대상자가 자기평가 하도록 하였다. 본 도구는 이용자에 대한 자세, 이용자와의 관계, 지식과 기술에 바탕을 둔 서비스, 서비스 유효성 등에 대해서 묻고 있으며 Kang(2006)의 Cronbach's $\alpha = .89$ 였고 본 연구는 Cronbach's $\alpha = .92$ 이었다.

자료 분석

수집된 자료는 SPSS 14.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 요양시설 종사자의 일반적 특성과 직업특성은 빈도, 백분율로 노인 정보파악 능력, 노인 간호의 지식과 기술 정도 및 노인 서비스의 질 수준은 평균, 표준편차로 분석하였다.
- 요양시설 종사자가 제공하는 노인 서비스의 질 수준은 t-test와 ANOVA로 확인하였으며 사후 검증은 Scheffe's test를 사용하였다.
- 노인 정보파악능력, 노인 간호의 지식과 기술정도, 교육 참여 정도와 노인 서비스의 질과의 관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.
- 요양시설 종사자의 노인 서비스의 질에 영향을 미치는 요인은 다중회귀분석을 사용하였다.

연구 결과

요양시설 종사자의 일반적 특성과 직업 특성

<Table 1>에서 요양시설 종사자의 연령은 40대가 37.5%로 가장 많았고, 성별은 여자가 90.6%로 대부분을 차지하였다. 학력은 대졸이상이 50.4%로 가장 많았으며 대상자의 63.6%가 기혼이었고, 월평균소득은 100-149만원이 59.5%로 가장 많았다. 종교는 불교가 39.9%로 가장 많았으며 교육 참여 횟수를 살펴보면 5회 이상이 136명(36.7%)으로 가장 많았다. 연구대상자가 소지하고 있는 자격증은 요양보호사 한 개 자격증 소지자 51.8%, 요양보호사 및 사회복지사 복수 자격증을 소지하고 있는 대상자 31.7% 순으로 나타났다.

<Table 2>에서 요양시설 종사자의 노인요양시설 내 직위는 요양보호사 82.9%로 가장 많았으며 1일 근무시간동안 요양보호사가 서비스를 제공하는 노인수는 6-7명이 30.6%로 가장 많았다. 근무기간은 13-24개월이 24.6%로 가장 많았고 노인 건강관련 교육 참여 횟수도 5회 이상이 36.4%로 가장 많았다. 노인 간호교육에 대한 분야별 욕구는 고혈압, 당뇨, 뇌졸중, 치매 등 노인성 질환의 이해가 55.3%로 가장 많았고, 응급처

<Table 1> General Characteristics of Subjects (N=371)

Variables	Categories	N (%)
Age(yrs)	20-29	66 (17.8)
	30-39	73 (19.7)
	40-49	139 (37.5)
	≥50	93 (25.1)
Gender	Female	336 (90.6)
	Male	35 (9.4)
Level of education	≥ Middle school	18 (4.9)
	≥ High school	166 (44.7)
	≤ College	187 (50.4)
	≤ 99	10 (2.7)
Average pay(won)	100-149	220 (59.5)
	150-199	127 (34.3)
	≥ 200	13 (3.5)
Marital state	Married(live spouse)	236 (63.6)
	Unmarried	103 (27.8)
	Divorce	17 (4.6)
	Seperation	2 (0.5)
	Bereavement	10 (2.7)
Religion	So and forth	3 (0.8)
	Catholic	33 (8.9)
	Protestant	85 (22.9)
	Buddism	148 (39.9)
Possession of Licence	So and forth	5 (1.4)
	None	100 (27.0)
	Home Helper	191 (51.8)
	Social Worker	4 (1.1)
	Home Helper & Social Worker	117 (31.7)
	Home Helper & Nursing Assistant	16 (4.3)
	Social Worker & Nursing Assistant	6 (1.6)
So and forth	35 (9.5)	

<Table 2> Subjects Job related Characteristics (N=371)

Variables	Categories	N (%)
Position	Home helper	308 (83.0)
	Social worker	19 (5.1)
	Nursing assistant	16 (4.3)
	Chief of institute	2 (0.5)
	Official director	3 (0.8)
Elder's number supplied service during duty	so and forth	23 (6.2)
	2-5	102 (27.5)
	6-7	111 (29.9)
	8-10	91 (24.5)
Duration of work experience	≥ 11	67 (18.1)
	1-12 month	98 (26.4)
	13-24 month	91 (24.5)
	25-36 month	87 (23.5)
Frequency of educational participation	≥ 37 month	95 (25.6)
	None	45 (12.1)
	1	60 (16.2)
	2	56 (15.1)
	3-4	74 (19.9)
Need of nursing education for the aged	≥ 5	136 (36.7)
	Understanding of elder's disease	205 (55.3)
	Basic nursing according to elder's disease	47 (12.7)
	Understanding of vital sign	8 (2.2)
	Diet and tube feeding	7 (1.9)
	Elimination care (micturition, defecation, colostomy care)	4 (0.1)
	Suction and bed sore care	6 (1.6)
	Emergency care	54 (14.6)
	Side effect and attention of drug the aged is using	10 (2.7)
	Exercise of old patient	5 (1.3)
	Hospice care	7 (1.9)
	Abuse about the aged	14 (3.8)
	Need of elder's sex	4 (1.1)

치 14.6%, 노인성질환에 따른 기본간호 12.7%순으로 나타났다.

요양시설 종사자의 노인 간호 지식·기술정도, 노인 정보파악 능력 및 노인 서비스의 질

<Table 3>에서 요양시설 종사자의 노인 간호 지식·기술 정도는 신체적 특성, 심리사회적 특성, 노인복지, 개인위생, 영양식이, 배설, 피부간호, 운동, 정서, 영적지지, 응급간호 11개 영역으로 분류하여 조사되었고 전체 간호 지식·기술 정도의

<Table 3> Mean Score of Knowledge and Skills of Service for the Aged, Information Cognition and Service Quality for the Aged (N=371)

Categories	M±SD
Knowledge and skills of service for the aged	3.39±0.43
Information cognition for the aged	3.39±0.43
Service quality for the aged	3.32±0.50

평균은 3.39/4점 이었으며 영역별 서비스 지식·기술 정도의 순위에서 운동요법이 평균 3.51점으로 가장 높았고, 가장 낮은 서비스에 대한 지식·기술 정도는 응급처치 3.14점, 영적지지 3.09점이었다.

노인 정보파악 능력의 전체 평균은 3.39점(4점 만점)이었으며 영역별 노인 정보파악 능력의 순위는 개인정보파악 능력 3.44점으로 가장 높았고, 그 다음 기본정보파악 능력 3.42점, 취향·인간관계 파악 능력 평균 3.29점 순이었다.

노인 서비스의 질 수준의 평균은 3.32/4점 이었으며 영역별 서비스질의 순위는 노인에 대한 기본자세가 평균 3.48점으로 가장 높았고, 그 다음이 지식기술에 바탕을 둔 서비스 제공이 평균 3.32점, 자신과 노인과의 관계 평균 3.28점, 서비스의 유효성 평균 3.21점 이었다.

요양시설 종사자가 제공하는 노인 서비스의 질 수준

<Table 4>에서 요양시설 종사자가 제공하는 노인 서비스의 질 수준을 t-test 및 ANOVA로 본 결과 노인 서비스의 질 수준은 연령(F=3.59, p=.014), 노인 교육 참여 정도(F=2.65, p=.031)에 따라 유의한 차이가 있었다. 사후검정결과 노인 서비스의 질 수준은 연령은 유의미한 차이가 없었고 노인 교육 참여 정도가 5회 이상 군이 3-4회 군보다 유의미하게 높은 것으로 나타났다(p<.05).

요양시설종사자의 노인 정보파악 능력, 노인 간호의 지식·기술정도, 교육 참여 정도와 노인 서비스 질과의 관계

<Table 5>에서 본 연구에 참여한 대상자의 노인 서비스의 질과 노인 간호의 지식·기술정도, 노인 정보파악능력, 교육참여 정도 간의 상관관계 검정결과 서비스 질과 노인 간호의 지식·기술정도(r=.56, p<.001), 노인 정보파악능력(r=.55, p<.001), 교육 참여정도(r=.27 p<.001)는 정적 상관관계가 있는 것으로 확인되어 서비스 지식·기술 정도가 높을수록, 노인 정보파악 능력이 많을수록, 교육 참여 정도(r=.26, p<.001)가 많을수록 노인 서비스의 질은 높은 것으로 나타났다.

요양시설 종사자의 노인 서비스의 질에 영향을 미치는 요인

요양시설 종사자의 노인 간호의 지식·기술 정도, 노인 정보파악 능력 및 교육 참여 정도 중 노인 서비스의 질을 유의하게 설명하는 요인을 파악하기 위해서 다중회귀분석(multi-regression analysis)을 실시하였다<Table 6>. 다중공선성(Multicollinearity)의 검정결과 모든 변수들 간의 상관 계수가 .80이 넘지 않았으며, 공차한계(tolerance)는 0.1 이상으로 분산 확대인자(Variation Inflation Factor VIF)가 10이하로 독립변인

<Table 4> Service Quality by General Characteristics (N=371)

Variables	Service quality for the aged		
	M±SD	t or F	p
Age(yrs)		3.59	.014
20-29	3.22±0.38		
30-39	3.22±0.55		
40-49	3.42±0.48		
≥ 50	3.32±0.52		
Gender		-0.62	.537
Female	3.32±0.50		
Male	3.36±0.39		
Level of education		1.34	.179
≤ High school	3.35±0.54		
≥ College	3.28±0.44		
Average pay(won)		0.92	.354
≤149	3.34±0.52		
≥150	3.29±0.45		
Elder's number supplied service during duty		1.72	.161
2-5	3.30±0.50		
6-7	3.39±0.46		
8-10	3.34±0.49		
≥11	3.22±0.54		
Duration of work experience		1.15	.327
1-12 month	3.27±0.51		
13-24 month	3.40±0.53		
25-36 month	3.33±0.48		
≥ 37 month	3.29±0.45		
Frequency of educational participation		2.65	.031*
none	3.31±0.54		
≤1	3.28±0.32		
≤2	3.45±0.42		
≤3-4 ^a	3.41±0.34		
≥5 ^b	3.36±0.41		

Scheffé test : * p<.05 : a<b

들 간의 다중공선성의 문제가 없는 것으로 확인되었다. 제시된 예측 변인들을 단계적 회귀분석을 시행한 결과, 연령과 교육참여 정도는 서비스의 질을 설명하는데 유의하지 못했고

<Table 5> Correlation between Knowledge/Skills, Information Cognition for the Age, Frequency of Educational Anticipation and Service Quality for the Aged (N=371)

Categories	Service quality	Knowledge/Skills related to service for the aged	Information cognition for the aged	Frequency of educational participation
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Service quality	1			
Knowledge/Skills related to service for the aged	.56* (.000)	1		
Information cognition for the aged	.55* (.000)	.67* (.000)	1	
Frequency of educational participation	.27* (.000)	.26* (.000)	.26* (.000)	1

〈Table 6〉 Predictors of Service Quality for the Aged

(N=371)

	B	β	t	ρ	adj. R ²	F	ρ
Model	.77	-	4.42	.000	.37	32.09	.000
Knowledge/Skills related to service for the aged	.39	.34	6.22	.000			
Information cognition for the aged	.36	.31	5.66	.000			

노인 간호의 지식·기술 정도($\beta=.34, p<.001$), 노인 정보과악 능력($\beta=.31, p<.001$)만이 노인 서비스의 질을 37% 설명하는 것으로 나타났다.

논 의

노인과 가족의 질적인 삶을 유지할 수 있는 대안으로 노인 요양시설 서비스 개선이 제시되고 있으므로 종사자의 서비스의 질을 검증하고 관련요인을 제시하여 표준화된 매뉴얼을 개발하는데 필요한 자료를 제공하고자 본 연구를 시도하였다.

노인요양시설 종사자 전체 서비스의 질은 평균은 3.32(4점 만점)로 대체로 양호하였고 노인에 대한 기본자세를 높이 평가하고 있었으며 이것은 요양시설 거주 노인이 지각한 간호 요구를 조사한 Yang과 Kim(2007)의 연구에서 노인들은 ‘친절하게 대해 주는 것’, ‘이야기를 들어주는 것’과 ‘평소에 같이 있어 주는 것’에 대한 요구가 가장 높게 나타난 것과 맥락을 같이 한다고 볼 수 있다. 반면에, Baik(2007)의 연구에서 간호 학생의 노인에 대한 부정적인 태도는 노인 대상자들이 받는 서비스의 질을 저하시킬 수 있으므로 노인을 돌보는 학생들에게 노인을 돌보는 긍정적인 태도를 가질 수 있도록 교육해야 한다고 한 것을 고려해 볼 때 노인 돌봄자의 태도가 중요함을 알 수 있다.

노인 간호교육에 대한 분야별 욕구는 고혈압, 당뇨, 뇌졸중, 치매 등 노인성 질환의 이해가 55.3%로 가장 많았고, 응급처치, 노인성질환에 따른 기본간호 순으로 나타났다. 그동안 노인 요양시설 근무자는 2008년 7월부터 시행된 요양보호사 제도에 따라 요양보호사 교육과정을 통하여 기초의학 및 환자 관리에 대한 교육이수 기회가 주어졌으나 노인 간호교육 실태에 대한 연구 부족으로 노인 간호서비스 욕구를 파악하기 어려웠다(Yang, 2006). 위의 결과는 Um과 Sung(2009)의 수발 인력의 응급처치 교육수요와 Cho 등(2008) 가족, 간병인, 간호사가 인지하는 노인요양 보호사 교육의 중요도에서 모두 “노인 및 치매대상자 이해”와 “중풍, 관절염, 호스피스 등 노인성 질병 이해”를 요양보호사 교육에서 중요하게 평가하고 있다는 결과와 일치하였다. 결국, 노인 요양시설 노인의 건강 상태에 맞는 질적인 간호서비스를 제공하기 위해서 노인 간호요구도를 파악하여 그에 맞는 교육의 필요성을 나타낸 결과라고 할 수 있다.

노인 간호의 지식·기술 점수에서 운동요법, 개인위생과 영

양식이 순으로 높게 나왔으며 응급 처치와 영적지지가 가장 낮게 보고되었다. 특히, 응급처치에 대한 지식과 기술이 낮게 나온 것은 본 연구의 노인 간호요구도 조사에서 응급처치가 두 번째를 차지한 결과와 일치한다. 요양보호사 과정 교육만으로 그들의 간호 교육 욕구가 채워지지 않고 있으며 현장에서 경험하는 상황을 반영한 결과이므로 앞으로 2년마다 시행되는 보수교육 내용에 이러한 욕구를 반영한다면 부분적으로 그들의 필요를 채울 수 있을 것으로 사료된다.

전체적으로 연간 직원들이 참여하는 교육 횟수 평균 3.52회로 다소 낮은 편이며 월 1회 보수교육을 실시하도록 되어 있는 노인시설협회 지침과는 다른 결과였다. 또한, 요양시설 종사자의 노인 서비스의 질 수준에서 노인 교육 참여 정도가 5회 이상 군이 3-4회 군보다 유의미하게 높게 나왔다. 이것은 Harrington(2001)이 요양시설 교육수준과 간호직원에 대한 서비스 훈련을 증가시키고 간호직원에 대한 적절한 인력관리가 요양시설 서비스의 질을 향상시키는데 중요하다는 보고와 맥락을 같이한 것으로 직원들 교육 참여가 노인요양시설의 서비스 평가에 중요한 변수가 될 수 있음을 제시하였다.

노인 서비스의 질은 노인 간호의 지식·기술 정도, 노인 정보과악 능력 및 교육 참여 정도 간의 상관관계 검증결과 유의미하였다. 이것은 Kang(2008)의 연구에서 서비스 내용, 전달방법 등에 대해서 잘 알고 있는 사람은 대상자에 대해서도 많이 알고 있고 또한 자신의 서비스의 질도 긍정적으로 평가한다는 결과와 일치하였다. Cho 등(2008)는 직원 교육 중 비공식적 훈련(개인적으로 행해지는 훈련)이 서비스 질과 유의하게 관련이 있다고 하였으며 Castle과 Enberg(2006)은 직원의 질이 낮을수록 시설이 서비스 질에 영향을 미치는 직원의 이직률이 높아져 결론적으로 서비스 질이 저하된다는 결과를 뒷받침 하였다. 즉, 서비스의 질 향상은 노인 정보를 많이 알아가는 교육기회를 가지고 그에 따른 지식과 기술을 제공할 때 가능함을 시사한 것이다.

노인 서비스의 질에 영향을 미치는 변수는 노인 간호의 지식·기술 정도, 노인 정보과악 능력으로 규명되었다. 이것은 Kang(2006)의 연구 서비스 평가에서 노인 간호의 지식·기술 정도와 노인 정보과악 능력은 중요한 변수라고 보고한 결과와 유사하며 이것은 종사자가 대상자와 개인적으로 가깝게 지내면서 그들이 요구하는 것을 적절하게 충족시키는 일이 서비스의 질에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 반영한 결과라고 할 수 있다. 또한, Kim(2009)도 질병과 관련된 정보 및

현재 환자 상태에 대한 정확한 정보를 파악하고 대처하기 위해서 전문화된 인력배치가 필요하며 이는 시설 노인의 욕구를 충족시키고 질환이 급성기로 이완하지 않도록 예방, 유지할 수 있는 방법이라고 제시한 것과 맥락을 같이 한다.

본 연구는 노인 간호에 있어서 노인 간호의 지식과 기술 정도도 중요하지만 실제적이고 직접적인 영향을 미칠 수 있는 노인 정보에 대한 관심이 전문적인 지식과 기술을 습득하게 하고 양질의 서비스를 제공할 수 있음을 보여주었다.

따라서, 노인요양시설 종사자들의 서비스의 질 향상을 위한 기초교육 과정 뿐 아니라 노인의 구체적인 정보파악 능력은 노인의 대인관계 및 취향에 맞는 요양시설의 여가생활을 즐길 수 있도록 가이드가 되어 노인 삶의 질을 높이는 방안이 될 것으로 사료된다.

결론 및 제언

본 연구결과는 노인요양시설 종사자의 노인에 대한 서비스의 질과 노인 간호요구도에 맞는 정보를 제공하는 기초자료로 도움을 주었고 노인 간호에 대한 지식과 기술 파악보다 노인과의 관계 및 정보파악이 서비스 질에 더 많은 영향을 보여줌으로 간호 적용에 두 변수의 중요성을 인식했다는 점에서 의의를 찾을 수 있다.

그러나 조사대상자의 지역적 제한과 노인 서비스의 질을 자기평가 제한 때문에 연구결과를 일반화 하는데 한계가 있다.

이상의 연구결과를 토대로 다음을 제언한다.

첫째, 시설종사자(의료인, 비의료인) 간의 노인 서비스의 질을 비교 분석하는 연구가 필요하다.

둘째, 요양시설 종사자 간의 내부 서비스의 질을 조사함으로써 노인 서비스의 질에 어떤 영향을 미치는지를 평가하는 연구가 필요하다.

References

- Baik, S. H. (2007). Nursing students' attitudes toward the elderly and the application of a senior simulation for changing to a positive attitude. *The Journal of Korean academic society of nursing education*, 13(1), 5-12.
- Castle, N. G., & Enberg, J. (2006). Organizational characteristics associated with staff turnover in nursing homes. *The Gerontologist*, 46(1), 62-73.
- Cho, N. O., Ko, S. H., Kim, Ch. G., Yang, S., Oh, K. O., Lee, S. J., & Jung, Y. J. (2008). The level of importance on education of Long Term Care nursing assistants perceived by caregivers of the elderly. *The Journal of Korean academic society of nursing education*. 14(1), 127-137.
- Harrington, C. (2001). Regulation Nursing Home; residential nursing facilities in the United States, *British Medical Journal*, 233(1), 507-510.
- Jung, K. H., Oh, Y. H., Sug, J. E., Do, S. L., Kim, Ch. W., Lee, E. K., & Kim, H. K. (2005). 2004 A Study of nationwide elder's actual condition and need of welfare. The Korea Institute for Health and Social Affairs • Ministry of Health and Welfare.
- Kang, Y. G. (2006). Home helpers' expertise and their assessment of service provided to clients. *Journal of Welfare for the Aged*, 33(1), 51-70.
- Kang, Y. G. (2008). A comparative study on homehelpers expertise and evaluation In Korea and Japan. *Research of Human Resource Management*, 15(1), 1-15.
- Kim, G. B., Lee H. G., & Sug, S. H. (2009). Activities of daily living and nursing needs of the elderly in Nursing Home. *Journal of Korean Academy Community Health Nursing*, 20(1), 1-10.
- Kim, K. M., J., Lim, H. K., Chung, Y. S., Chung, H. S. & Kim, S. R. (2001). A Survey on the Educational Needs of Volunteers Caring for the Elderly. *Journal of Korean Gerontological Nursing*. 3(2), 146-157.
- Kim, H. S. (2009). The service level and related factors of charged care facilities for the aged. *Journal of Welfare for the Aged*, 44(1), 373-392.
- Kim, T. H. (2005) *Research on the effects of nursing home employees' job stress on providing care service : based on the city of Ulsan*. Unpublished master's thesis, Dongguk university, Kyungju.
- Kim, Y. S. (2006) *A study of effect of job stress of stay at home aged welfare facility workers on care service*. Unpublished master's thesis, Myungi university, Seoul.
- Korea Institute for Health and Social Affairs. (2009). 2008 Survey of welfare need and living condition of elderly. Seoul : Korea Institute for Health and Social Affairs Press.
- Korea Law of Welfare for the Aged. 2008. *The 34th Healthcare Facilities for the Aged*. Seoul : Korea Institute for Health and Social Affairs Press.
- Lee, T. H., & Chung, J. I. (2010). Structural factors influencing the quality management activities in nursing homes. *The Journal of Korean academic society of nursing Administration*, 16(2), 162-171.
- Lee, Y. S., & Choi, R. K. (2010). A study on the influence of caregivers professionalism on service quality. *Journal of Local Government Studies*, 24(2), 190-210.
- Lee, Y. T. (2007). *A study on the activation plan of charged senior center*. Unpublished master's thesis, Josun University, Kwangju.
- Ministry of Health and Welfare. (2009). *The guide of welfare facilities for the senior citizens*. Ministry of Health and Welfare.
- Organization for Economic Cooperation and Development, (2005). *Policy brief: Ensuring quality long-term care for older people*. retrieved october 10, 2005, from <http://www.oecd.org/dataoecd/53/4/34585571.pdf>.

- Oh, S. W. (2008). *Influences of care worker's job satisfaction on their quality of care service in nursing home*. Unpublished master's thesis, Daegu University, Daegu.
- Park, T. Y., Chae, H. T., & Kim D. H. (2009). A study on job analysis for elderly care facility workers using DACUM job analysis technique. *Journal of Welfare for the Aged*, 46(1), 287-314.
- The institute of elder Nursing Home in Korea, 2009. *The Manual of job analysis for Elderly care facility*. Seoul : The institute of elder Nursing Home in Korea Press.
- Um, D. J., & Sung, S. G., (2009). A study on the need for emergency care education in nursing homes.. *The Journal of Korean academic society of nursing education*, 15(1), 53-61.
- Yang, T. J., & Kim, J. H. (2007). Perceived needs for nursing of elders in a nursing home *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 9(2), 115-123.
- Yang, Y. S. (2006). A study to develop a supplementary education program for the experienced respite workers. *Journal of Social Work Practice*, 6(1), 75-101.

Effects of Service Quality on Knowledge & Skills of Service and Information Cognition for the Aged in Workers of Nursing Homes

Bae, Eun-Sook¹⁾ · Kim, Mi-Jung²⁾

1) Full-time lecturer. Department of Nursing, Choonhae College of Health Sciences

2) Official director, Wonkwang Boeun Nursing home In Masan

Purpose: This study was conducted to investigate the worker's service quality of the elders at a nursing home. **Methods:** A total of 371 workers, who were engaged in caring for the elders at a nursing home in B-Metropolitan city and Kyungnam, answered the questionnaires regarding the knowledge & skills of service, information cognition and service quality for the elders related to their clients. **Results:** Service quality for the elders was significantly correlated to the level of knowledge and skills, as well as the information cognition for the elders, and frequency of educational participation. Service quality for the elders was statistically significant predictors of knowledge and skills, and information cognition for the elders. These two variables accounted for 37% of the variance in service quality for the elders. **Conclusion:** In order to improve the worker's care level, the workers engaged in caring for the elders should make the efforts to be given a nursing education related to the knowledge & skills, as well as the information for the elders

Key words : Nursing Homes, Workers, Education

• Address reprint requests to : Bae, Eun-Sook

Department of Nursing, Choonhae College of Health Sciences

Ungchon-myeon Uljin-gun, Ulsan, 689-784, Korea

Tel: 82-52-270-0192 Fax: 82-52-270-0189 E-mail: baesukkr3966@ch.ac.kr