

주요용어 : 유료간병인, 개인간병인, 공동간병인, 의료소비자, 만족도

## 종합병원 유료간병인 이용행태에 따른 의료소비자의 만족도

정경옥\*

### I. 서론

#### 1. 연구의 필요성

최근 들어 핵가족화로 가족의 수가 적어지고 산업화로 인해 여성의 사회참여가 많아지면서 가족 중에 환자가 발생하였을 때 환자를 간호할 인력이 부족하게 되었다. 그에 따라 1980년대부터 가족을 대신하여 간병인을 두고 환자를 돌보는 경우가 늘어났는데 간병인이란 소위 일반인으로서 어떤 관련 법령에도 그들의 역할이나 임무가 규정되어 있지 않고 신분보장이 안 되어 있는 상태에서 환자의 보호자 역할을 하면서 환자를 돌고 보수를 받는 사람으로 알려지고 있다(김인숙, 1988).

간병인은 주로 병원에서 환자를 돌보게 되는데 질병으로 인해 병원에 입원하게 된 환자나 그의 가족들은 병원에서 전적으로 맡아서 돌보아주기를 기대하고 있으며 이는 의료소비자의 입장에서 당연한 권리이기도 하다. 환자와 가장 밀접한 관계에 있는 간호사의 입장에서도 간호의 궁극적인 목표가 환자 개개인의 건강관리에 기초를 둔 인간중심의 전인간호를 제공함에 있으나(김문실, 박영숙, 이경원, 이상미, 이인애, 1994) 현재 적용되는 간호관리료는 실제 간호원가에 크게 못 미치는 만큼(www.nursepower.or.kr) 병원은 24시간 환자를 돌보아주기를 희망하는 보호자의 기대를 충족시켜 주지 못하고 있으며 이미 상당수의 간병인이 종합병원에서 활동하고 있는 실정이다(황나미, 고덕기, 1998).

전국 종합병원 140개를 대상으로 조사한 송명순(1992)은 간병인을 활용하고 있는 병원이 65.7%였고 92.9%의 기관에서 간병인이 필요하다고 주장하였으며 황나미, 고덕기(1998)는 종합병원 203개 중 병원차원에서 환자에게 공식적으로 간병인을 알선, 활용하고 있는 기관이 68.0%, 개별적으로 활용하도록 하

는 기관은 9.9%로 총 77.9%의 기관에서 간병인을 활용하고 있으며 대부분의 기관에서도 간병인의 필요성을 인정하고 있다고 하였다.

의료소비자의 입장에서도 간병할 보호자가 없고(송명순, 1992) 가족들이 간병하기 힘들어서(김문실 등 1994), 가족의 직장관계로(주영희, 1994) 등으로 간병인이 필요하다고 응답하고 있다. 그러나 1일 약 5만원 정도의 간병료와 추가로 요구되는 간병인의 식대, 공휴일 유급휴가비 지급 등으로 인한 마찰, 간병인의 불성실한 간병태도 및 병원에서 규정을 어기는 문제 등은 간병인 이용에 따른 문제점으로 보고되고 있다(이수경, 1993).

이렇게 간병비용 부담이 크고 이용에 만족하지 못함에도 불구하고 의료소비자의 입장에서는 필요한 역할을 제공하는 인력이 있고 간병인에게는 금전적 보상이 주어지기 때문에 수요 공급 관계가 꾸준히 유지되고 있는 실정이다(황나미, 고덕기, 1998).

병원에 입원한 환자의 간병을 위해서 대부분 개별적으로 간병인을 고용하여 간병비를 지불하고 있으나 1997년 서울시 의약과 의료기획계에서는 입원환자의 간병비용의 부담을 줄이고자 일부 병원에 공동간병인 제도를 시범사업형태로 운영하였으며(황나미, 고덕기, 1998) 현재 몇몇 병원에서 운영되고 있다. 그러나 개인간병인이나 공동간병인 활동을 비교 평가하는 연구는 거의 전무한 실정이므로 본 연구에서 간병인 이용행태에 따른 간병인 활용 현황과 의료소비자들의 의견, 간병서비스에 대한 만족도를 알아보고 만족도에 영향을 주는 요인을 파악하여 의료소비자인 환자 및 가족의 경제적, 심리적 부담을 줄이면서 양질의 간병서비스를 안전하게 제공할 수 있는 방안을 모색하고자 한다.

\*국립의료원 수간호사

## 2. 연구의 목적

종합병원 간병인 이용행태에 따른 간병인 활용현황과 간병 활동내용을 파악하고 간병인 이용행태에 따른 만족도 및 만족도에 영향을 주는 요인을 파악하여 의료소비자의 경제적, 심리적 부담을 줄이고 양질의 간병서비스를 제공할 수 있는 방안을 모색하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 간병인 이용 행태에 따른 의료소비자의 특성 및 간병인 활용현황을 파악한다.
- 2) 간병인 이용 행태에 따른 간병활동내용 및 간병서비스에 대한 의료소비자의 만족도를 파악한다.

## 3. 용어 정의

### 1) 개인간병인

입원한 환자나 가족이 간병인을 개인적으로 고용하여 환자를 일대일로 보살피는 사람을 말하며 간병비용은 환자나 가족이 직접 간병인에게 지불한다.

### 2) 공동간병인

공동간병인실을 운영하는 병원의 공동간병인 병실에 입원한 여러 명의 환자에게 1명의 간병인이 간병서비스를 제공하며 간병인은 교대근무를 한다. 간병비용은 환자나 보호자가 간병인 단체에 지불하고 간병인 단체가 간병인에게 임금을 지불한다.

## II. 문헌고찰

### 1. 간병인 활용현황 및 문제점

우리나라는 오래전부터 병원에 환자가 입원해 있으면 가족 중 누군가가 환자 곁에서 간병을 해야만 가족의 도리를 다하는 것으로 생각하는 전통적인 사회문화 양식을 갖고 있다. 그러나 경제성장에 따른 생활양식의 변화, 개인중심적 의식의 확산, 핵가족화에 따른 전통적 의미의 가족 기능 축소, 그리고 가족건강의 첫 번째 돌봄자라 할 수 있는 여성들의 사회참여가 늘어나면서 환자를 돌보아 줄 수 있는 가족구성원이 감소하게 되었다. 이로 인해 1980년대부터 가족을 대신하여 병실에서 환자의 수발을 들어주는 간병인이라는 직종이 새로이 자리 잡기 시작하였다.

이러한 시대적 상황에 따라 간병인의 수요에 대한 간병인 알선단체도 빠른 속도로 늘어나고 있어 전국 각 시·도 담당 부서를 통하여 허가된 민간 유·무료 간병인 알선단체수는 총 1,754개소이며 간병인 수가 10만~20만 명으로 추정하고 있다(황나미, 고덕기, 1998).

오진주, 박영희, 김인홍(1992)은 1개 대학병원의 1년간 전체 입원환자의 4.0%가 간병인을 이용하였고 총 재원일수 중 4.4%의 기간에 간병인을 이용하였다고 하였으며 주영희(1994)는 6개 종합병원 입원환자를 대상으로 조사한 결과 전체입원 환자 중 간병인을 이용하고 있는 환자의 비율은 3.5%이었고 이용환자의 연령이 70세 이상이 72.8%로 노인환자에 대한 간병을 간병인에게 의존하는 경향이 높음을 알 수 있다고 했다.

간병인에 대한 수요가 늘어나서 그 수가 증가함에 따라 간병인 중에서는 불성실하거나 환자와의 계약을 어기고 식사비 명목으로 별도의 추가수당을 요구하는 등의 문제를 야기하여 환자에게 피해를 주는 사례가 빈번해지고 있다(이수경, 1993).

간병인 이용에 따른 비용이 환자 1인 1일 기준 40,000~50,000원이 47.0%, 50,000원 이상이 45.3%, 40,000원 미만이 7.7%로 나타나 평균 간병비용은 48,000원으로 환자는 입원비 이외의 간접 의료비용을 지불해야 되는 경제적 부담까지 안고 있으며 또한 의료소비자의 64.4%가 간병료로 인한 부담감이 크다고 응답하였다(황나미, 고덕기, 1998). 김문실 등(1994)은 간병인을 이용하는 입원환자를 대상으로 한 조사에서 총 간병비용이 입원비 총액의 50% 이상을 차지한 경우가 30.7%였다고 하였다.

황나미, 고덕기(1998)는 간병인이 계약상의 간병료 외 추가수당(주로 식비)을 요구한 경우가 42.6%, 간병인이 활동하지 않은 공휴일을 유급휴가로 간주해 달라고 요구한 경우가 27.4%였다고 하였으며 김문실 등(1994)은 의료소비자의 40%가 추가수당을 지불했으며 간병인 휴가시간도 주당 24시간을 대부분 주급에 합하여 주게 되는 경우가 당연시 되고 있다(54.5%)고 하였다. 민경옥(1995)은 규정된 간병료 이외에 유급휴가비(91%), 식비(18%), 사례비(17%), 교통비, 목욕비 등을 지불하였고 금액은 오천원에서 십만원까지 다양하다고 하였다.

또한 간병인의 근무시간이 12시간제와 24시간제로 근로기준법에 의하여 불 때 임금과 관계없이 매우 과도한 노동여건에서 활동함으로써 의료소비자와 간병인간의 역할기대 불일치로 인한 문제가 발생하고 있다(민경옥, 1995).

병원측면에서도 병원에 환자 1인당 보호자 및 간병인이 1인 이상 상주하게 되어 환자의 안위도모 및 병원 감염관리, 치료 환경유지에 문제가 있을 뿐만 아니라, 간병인이나 환자가 다치

거나 의료 및 감염사고가 발생된 경우 등이 있는 것으로 나타났다(황나미, 고덕기, 1998).

김인홍(1993)은 가족대리자로서 비의료인인 간병인이 일상생활 범주 내에서 환자 시중드는 역할 뿐만 아니라 전문간호사의 역할도 일부 그들의 역할이라고 인식하고 수행하고 있으며 간호사도 그들의 역할을 간병인에게 일부 지시하는 것으로 조사되어 간병인에 대한 교육과 명확한 역할규정 및 바람직한 활용방안이 필요하다고 하였다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구대상

연구대상자는 서울시내 4개의 종합병원에 입원하여 유료간병인을 이용하고 있는 의료소비자(환자 및 보호자) 중 연구의 목적을 이해하고 연구에 참여를 수락한 자 130명을 임의추출 방식으로 표본을 선정하였다. 115부의 자료를 수집하여 응답이 부실한 15부를 제외한 100부(공동간병인 이용군: 50, 개인간병인 이용군: 50)를 최종 분석 대상으로 하였으며 응답자는 환자가 16명, 보호자가 84명이었다.

#### 2. 연구도구

연구도구는 연구자가 간병인을 이용하고 있는 의료소비자의 의견에 관한 선행연구와 문헌 고찰을 통하여 설문지를 작성하였으며 그 내용은 다음과 같다.

##### 1) 의료소비자의 특성 및 간병인 활용 현황

- (1) 환자의 일반적 특성에 관한 질문이 9문항이었고 간병인 활용현황에 관한 질문 16문항으로 총 25문항이었다
- (2) 환자의 신체적 기능에서 일상생활 수행능력에 관한 질문은 보건사회연구원에서 개발한 한국형 일상생활수행도구를 사용하였다. 즉 옷입기, 개인위생(세수, 양치질 등), 목욕하기, 식사하기, 이동하기, 화장실 사용, 대소변 조절 등 7문항 3점 척도로 측정하여 '다른 사람의 도움 없이 혼자서 한다' 1점, '부분적으로 다른 사람의 도움을 받는다' 2점, '전적으로 다른 사람의 도움을 받는다'에 3점을 주어 최저 7점에서 최고 21점으로 하였으며 점수가 높을수록 일상생활 수행정도가 낮음을 의미하였다.
- (3) 간병인 활동내용은 김인홍(1992)이 간병인을 대상으로 활동수행 정도를 측정한 40개 문항을 참고하여 수정, 보

완한 21문항으로 하였으며 일상생활 범주 내에서 환자의 시중을 드는 행위 9문항, 간호사의 지도 감독하에 간병인이 수행하여도 무방한 행위 5문항, 간호인력이 수행해야 하는 행위 7문항으로 작성하였다.

##### 2) 간병서비스 만족도

간병서비스에 대한 만족도는 권귀숙(2001)이 사용한 도구를 수정 보완하여 간병인의 태도, 역할, 신뢰성, 업무수행 정도, 간병료 등 5개 영역으로 구분한 17문항이었다. Likert scale 4점 척도로 매우 그렇다 4점, 그렇다 3점, 그렇지 않다 2점, 매우 그렇지 않다 1점으로 측정하여 최저 17점에서 최고 68점으로 점수가 높을수록 만족도가 높은 것을 의미하였고 본 연구의 신뢰도는 Cronbach  $\alpha$ =.952였다.

#### 3. 자료수집

자료수집 기간은 2004년 4월 7일부터 4월 27일까지 총 21일 간이었으며 자료수집은 직접 대상병원을 방문하여 간호부의 승낙을 얻은 후 의사소통이 가능하고 의식이 명료한 환자의 경우 연구자가 직접 설문에 대해 설명하고 응답하는 방법을 이용하였으며 환자와의 의사소통이 불가능한 경우 보호자를 대상으로 간호사실의 도움을 받아 보호자가 환자 방문시에 하거나 보호자 방문이 어려운 경우 전화로 동의를 구한 후 우편으로 설문지를 보내어 회수하였으며 설문지는 설문작성 후 바로 밀봉할 수 있도록 장치하여 설문내용이 공개되지 않도록 하였다.

#### 4. 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS를 통해 전산처리 하였으며 자료분석을 위해 사용된 통계방법은 다음과 같다.

- 1) 간병인 이용행태에 따른 환자의 특성 및 간병인 활용현황, 간병인 활동내용은 각각 빈도, 백분율, 평균 및 표준편차,  $\chi^2$  검정으로 분석하였다.
- 2) 간병인 이용 행태에 따른 만족도는 t-test로 분석하였다.

### IV. 연구결과 및 논의

#### 1. 간병인 이용행태에 따른 의료소비자의 특성

##### 1) 간병인 이용행태에 따른 환자의 일반적 특성

간병인 이용행태에 따른 일반적 특성으로 성별, 연령, 결혼

&lt;표 1&gt; 간병인 이용 행태에 따른 환자의 일반적 특성

(N=100)

특성	구분	이용군		X <sup>2</sup>	p
		개인간병인 이용군 실수(백분율)	공동간병인 이용군 실수(백분율)		
성별	남자	16(32.0)	15(30.0)	.470	1.000
	여자	34(68.0)	35(70.0)		
연령	40세 미만	1(2.0)	6(12.0)	15.579	.008
	40~59세	5(10.0)	16(32.0)		
	60세 이상	44(88.0)	28(56.0)		
결혼상태	미혼	1(2.0)	6(12.0)	5.712	.222
	기혼	49(98.0)	44(88.0)		
가족구조	독신	7(14.0)	7(14.0)	.392	.983
	부부	9(18.0)	8(16.0)		
	핵가족	26(52.0)	26(52.0)		
	대가족	7(14.0)	7(14.0)		
	기타	1(2.0)	2(4.0)		
월수입	100만원 미만	8(16.0)	13(26.0)	8.705	.069
	100~300만원 미만	32(64.0)	18(36.0)		
	300만원 이상	10(20.0)	19(38.0)		
입원병실	1~2인실	12(24.0)	4(8.0)	9.299	.054
	3~4인실	5(10.0)	2(4.0)		
	5인실 이상	33(66.0)	44(88.0)		
진료과	내과	10(20.0)	12(24.0)	12.121	.097
	외과	4(8.0)	0(0)		
	정형외과	13(26.0)	5(10.0)		
	재활의학과	1(2.0)	1(2.0)		
	신경외과	15(30.0)	18(36.0)		
	신경과	3(6.0)	6(12.0)		
	한방과	2(4.0)	7(14.0)		
	기타	2(4.0)	1(2.0)		

상태, 가족구조, 가족의 월수입, 입원병실, 진료과 등을 조사한 결과는 <표 1>과 같다.

성별에서 여자가 개인간병인 이용군은 68.0%, 공동간병인 이용군은 70.0%로 두군 모두 여자가 남자보다 많았다.

연령은 60세 이상이 개인간병인 이용군은 88.0%로 평균연령

이 69.3세였으며 공동간병인 이용군은 56.0%, 평균연령이 60.9세로 두 군간에는 유의한 차이가 있었다.(X<sup>2</sup>=15.579, p=.008)

결혼상태는 기혼이 개인간병인 이용군은 98.0%, 공동간병인 이용군은 88.0%였으며 가족구조는 두 군에서 핵가족이 각각 52.0%로 가장 많았다.

<표 2> 간병인 이용행태에 따른 환자의 일상생활 수행능력

(N=100)

변수	개인간병인 이용군	공동간병인 이용군	t	p
	평균(표준편차)	평균(표준편차)		
옷입기	2.36(.72)	2.52(.74)	-1.098	.275
개인위생(세수, 양치질 등)	2.30(.79)	2.44(.84)	-.861	.391
목욕하기	2.58(.67)	2.70(.58)	-.995	.342
식사하기	2.16(.82)	2.26(.90)	-.582	.562
이동하기	2.46(.68)	2.58(.67)	-.889	.376
화장실 사용	2.38(.75)	2.56(.76)	-1.190	.237
대소변 조절	2.28(.78)	2.46(.81)	-1.127	.263
총점	16.52(4.84)	17.52(4.86)	-1.429	.306

환자가족의 월수입으로는 개인간병인 이용군에서 100~300만원 미만인 64.0%, 300만원 이상이 20.0%, 100만원 미만이 16.0%였으며 공동간병인 이용군에서는 300만원 이상이 38.0%, 100~300만원 미만이 36.0%, 100만원 미만이 26.0%로 두 군간에 유의한 차이는 없었다.

입원병실은 5인실 이상이 개인간병인 이용군은 66.0%였고 공동간병인 이용군에서는 88.0%로 공동간병인 이용군에서 다인실을 더 많이 이용하고 있었으며 진료과는 두 군에서 신경외과가 각각 30.0%, 36.0%로 가장 많아 신체간호의존도가 높고 장기입원이 필요한 신경외과 환자가 간병인을 필요로 한다는 김문실 등(1994)의 연구와 일치하였다.

환자의 일상생활 수행능력은 개인간병인 이용군이 16.52±4.84였고 공동간병인 이용군은 17.52±4.86로 두군 모두 신체간호 의존도가 높아 다른 사람의 도움이 부분적 또는 전적으로 필요하였으며 두 군간에 유의한 차이는 없었다(t=-1.429, p=.306).

환자의 의사소통정도는 '가능하다'가 개인간병인 이용군은 72.0%, 공동간병인 이용군이 44.0%로 공동간병인 이용군의 의사소통정도가 더 낮았으며 두 군간에는 통계적으로 유의한 차이가 있었다(x<sup>2</sup>=13.141, p=.004).

2) 간병인 이용행태에 따른 환자의 일상생활 수행능력 및 의사소통 정도

환자의 일상생활 수행능력은 7문항 3점 척도로 측정하여 최저 7점에서 최고 21점으로 하였으며 <표 2>와 같았다.

2. 간병인 이용행태에 따른 간병인 활용 현황

간병인 이용행태에 따른 간병인 활용현황은 <표 4>와 같았다.

환자의 입원기간은 개인간병인 이용군에서 3개월 이상이 30.0%로 가장 많았고 2주 미만이 28.0%였으며 공동간병인 이용군에서는 3개월 이상이 44.0%, 1~3개월 미만이 34.0%로 공

<표 3> 간병인 이용행태에 따른 환자의 의사소통 정도

(N=100)

의사소통 정도	개인간병인 이용군	공동간병인 이용군	X <sup>2</sup>	p
	실수(백분율)	실수(백분율)		
가능하다	36(72.0)	22(44.0)	13.141	.004
부분적으로 가능하다	9(18.0)	12(24.0)		
거의 불가능하다	0(0.0)	9(18.0)		
불가능하다	5(10.0)	7(14.0)		

&lt;표 4&gt; 간병인 이용행태에 따른 간병인 활용 현황

(N=100)

특성	구분	개인간병인이용군	공동간병인이용군	X <sup>2</sup>	p
		실수(백분율)	실수(백분율)		
입원기간	2주 미만	14(28.0)	4( 8.0)	13.262	.021
	2주~1개월 미만	11(22.0)	7(14.0)		
	1~3개월 미만	10(20.0)	17(34.0)		
	3개월 이상	15(30.0)	22(44.0)		
간병인 이용기간	2주 미만	22(44.0)	10(20.0)	12.592	.028
	2주~1개월 미만	10(20.0)	6(12.0)		
	1~3개월 미만	4(8.0)	14(28.0)		
	3개월 이상	14(28.0)	20(40.0)		
1일간 병료	3만원 미만	0(0)	44(88.0)	78.824	.000
	5만원 이상	50(100.0)	6(12.0)		
추가비용	있다	23(46.0)	12(24.0)	29.509	.000
	없다	26(52.0)	38(56.0)		
간병인 유급휴가	있다	30(60.0)	4(8.0)	30.125	.000
	없다	20(40.0)	46(92.0)		
간병료에 대한 의견	저렴하다	1(2.0)	12(24.0)	31.736	.000
	적당하다	16(32.0)	31(62.0)		
	약간 부담된다.	21(42.0)	6(12.0)		
	많이 부담된다.	12(24.0)	1(2.0)		
간병인의 선결조건	투철한 봉사 정신	19(38.0)	17(34.0)	2.764	.429
	경험 많은 간병인	9(18.0)	5(10.0)		
	전문적인 간병교육을 받은 사람	22(44.0)	27(54.0)		
	기타	0(0.0)	1(2.0)		

동간병인이용군의 입원기간이 길었으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $x^2=13.262$ ,  $p=.021$ ).

간병인 이용기간에서도 개인간병인 이용군은 2주 미만이 44.0%로 가장 많았고 공동간병인 이용군은 3개월 이상이 40.0%로 가장 많아 공동간병인 이용군에서 간병인을 장기적으로 이용하고 있으며 두 군간에 유의한 차이를 보였다( $x^2=12.592$ ,  $p=.028$ ).

간병료에서 개인간병인 이용군은 5만원 이상이 100.0%였으나 공동간병인 이용군에서는 3만원 미만이 88.0%로 공동간병

인 이용군의 간병료가 훨씬 저렴하였고 간병료 외 추가비용에서도 개인간병인 이용군은 46.0%가 있다고 응답하였고 공동간병인 이용군은 24.0%가 있다고 응답하여 개인간병인 이용군에서 추가비용을 더 많이 지급하고 있으며 두 군간에 유의한 차이가 있었다( $x^2=29.509$ ,  $p=.000$ ).

간병인에게 주는 유급휴일에서도 개인간병인 이용군은 60.0%가 있다고 응답한 반면 공동간병인 이용군은 8.0%만이 있다고 응답하여 두 군간에는 유의한 차이가 있었다( $x^2=30.125$ ,  $p=.000$ ).

간병료에 대한 의견에서도 개인간병인 이용군은 부담된다 66.0%로 가장 많았고 공동간병인 이용군은 적당하다가 62.0%로 가장 많았다.

간병인의 선결조건에서 두군 모두 전문교육을 받은 간병인이 각각 44.0%, 54.0%로 가장 많았고 두 군이 비슷한 양상을 보이고 있었다.

### 3. 간병인 이용행태에 따른 간병활동 내용

간병인이 환자에게 수행하고 있는 활동내용에 대한 응답을 보면 <표 5>와 같았다.

간병인이 일상생활 범주 내에서 환자 시중드는 일상생활 보조활동은 개인간병인 이용군이나 공동간병인 이용군에서 대체로 80% 이상 실시하고 있으며 두 군간에 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

간병인이 수행하고 있는 행위 중 간호사의 지도 감독하에 간병인이 수행하여도 무방한 행위도 두 군간에 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

또한 간호인력이 수행해야 하는 업무는 두 군에서 수행빈도가 비슷하였으나 '환자가 숨을 잘 쉬도록 코나 입으로 가래를 제거한다'에서 개인간병인 이용군이 38.0%, 공동간병인 이용군이 58.0%로 김인홍(1992)의 37.8%, 김문실 등(1994)의 36.6%보다 공동간병인 이용군에서 더 많이 수행하였고 '튜브로 약물 또는 음식을 주입한다'에서도 개인간병인 이용군이 40.0%, 공동간병인 이용군은 56.0%로 공동간병인 이용군에서 수행빈도가 더 높는데 이는 신체의존도가 높고 의식정도가 낮은 중증환자가 공동간병인 이용군에 많아서 빈도가 높아진 것으로 사료되나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

그러나 의료보험수가가 책정되어 있는 '비구장내 흡입', '기관내 흡입', '위장관을 통한 음식주입'을 하고 있는 것에서 명시하고 있는 간호사 역할의 일부를 수행하고 있는 것이므로 의료사고 및 감염사고 등의 위험이 상존하고 있어 간병인 행위에 대한 관리와 의료사고에 대한 책임소재, 간병인의 활동범위에 대한 명확한 기준이 마련되어야 할 것으로 사료된다.

### 4. 간병인 이용행태에 따른 간병서비스 만족도

간병서비스에 대한 만족도는 17문항 4점척도로 측정하여 최저 17점에서 최고 68점으로 하였으며 만족도 결과는 <표 6>과 같다. 개인간병인 이용군의 만족도 총점은 52.88±11.08, 공동간병인

이용군의 만족도 총점은 58.14±9.64로 모두 높은 수준이었으며 공동간병인 이용군의 만족도가 개인간병인 이용군의 만족도보다 높았으며 이는 통계적으로 유의하였다( $t=-3.391, p=.001$ ).

각 영역별로 간병인의 태도, 간병인의 역할, 간병인의 신뢰성, 간병인의 업무수행정도, 간병료 등 5개 영역 모두에서 공동간병인 이용군의 만족도가 개인간병인 이용군의 만족도보다 높았으며 통계적으로 유의하였다. 또한 개인간병인 이용군에서 간병인의 신뢰성이 만족도가 가장 높았고 그 다음이 간병인의 역할, 태도 순이었으나 공동간병인 이용군에서는 간병인의 태도, 역할, 업무수행정도, 신뢰성 순으로 개인간병인 이용군에서 간병인의 신뢰성이 가장 높은 만족도를 보인 것은 전 귀숙(2001)이 같은 연구도구를 사용하여 측정한 만족도에서도 간병인의 신뢰성이 5점 만점 3.94로 가장 높은 것과 일치하고 있으나 공동간병인 이용군에서 신뢰성에 대한 만족도가 낮은 것은 공동간병인으로 인한 개인 비밀유지가 어려움을 시사하고 있다고 사료된다.

위의 결과로 간병인 이용행태에 따른 간병서비스에 대한 만족도는 공동간병인을 이용하는 의료소비자의 만족도가 단지 비용뿐만 아니라 간병서비스에 대해서도 공동간병인 이용에 만족하고 있음을 파악하였고 이는 병원이 개입하여 공동간병인 병실을 운영하기 때문에 간병인의 태도 및 간병활동에 대한 통제와 관리가 가능하고 또한 간병인 스스로도 개인에 속하기 보다는 단체에 속한 일원으로 책임감 있게 행동하며 간병인의 2부 교대근무로 개인간병인과 같이 숙식 등 개인생활 유지로 인하여 손실되는 시간이 없이 근무시간을 충분히 간병에만 활용하는 점이 의료소비자로 하여금 만족감을 높였다고 사료된다. 그리고 공동간병인을 이용하는 환자의 대부분이 개인간병인을 이용한 경험이 있어 개인간병인과 비교하여 간병비용과 기타 추가수당, 공휴일 유급휴가 등에 대한 부담이 없어 만족도가 더 높은 것으로 사료된다.

## VI. 결론 및 제언

### 1. 결론 및 요약

본 연구는 종합병원 간병인 이용행태에 따른 의료소비자의 간병서비스에 대한 만족도를 알아보기 위해 시도된 연구이다. 연구대상은 서울시내 4개 종합병원에 입원하여 개인간병인 혹은 공동간병인을 이용하고 있는 의료소비자(환자 및 보호자)로 연구참여에 동의한 130명을 편의추출 하여 최종 100부(개인간병인 이용군 : 50부, 공동간병인 이용군: 50부)를 분석대상

&lt;표 5&gt; 간병인 이용행태에 따른 간병 활동내용

(N=100)

구분	간병활동내용	개인간병인이용군		X <sup>2</sup>	p
		실수(백분률)	실수(백분률)		
일상생활 보조활동	• 환자의 청결을 유지하기 위해 세수, 양치질, 침상목욕을 시킨다.	42(82.0)	48(96.0)	4.000	.092
	• 환자의 피부를 닦아주고 문질러주며 습기가 없도록 한다.	41(82.0)	44(88.0)	.706	.577
	• 베개와 쿠션을 이용해 환자를 편안히 해준다.	41(82.0)	45(90.0)	1.329	.388
	• 환자가 식사를 잘하도록 준비해주고 도와준다.	46(92.0)	47(94.0)	.154	1.000
	• 대소변시 돕거나 변기를 세척한다.	44(88.0)	47(94.0)	1.099	.487
	• 검사나 외래 치료시 환자의 이동을 돕는다.	42(82.0)	44(88.0)	.332	.774
	• 가슴기를 청소하고 틀어 준다.	21(42.0)	32(64.0)	4.857	.045
	• 환자의 말벗이 되어 준다.	37(74.0)	41(82.0)	.932	.470
	• 환자가 혈관주사를 맞는 경우 주사약이 잘 들어가는지 주사부위가 붓지 않는지 등을 살펴본다.	41(82.0)	40(80.0)	.065	1.000
간호사의 지도감독 하에 수행하는 활동	• 침대에서 자주 자세를 바꾸어 준다.	34(68.0)	38(76.0)	.794	.504
	• 침대에서 환자가 할 수 있는 범위의 운동을 시키거나 도와준다.	34(68.0)	38(76.0)	.794	.504
	• 대변이 잘 나오도록 물을 많이 먹게 하거나 운동을 시키거나 채소를 먹게 하고 시간을 정해놓고 대변을 보도록 하는 등을 시행한다.	18(36.0)	18(36.0)	.000	1.000
	• 약을 먹여 주고 제시간에 잘 투여되었는지 확인한다.	39(78.0)	45(90.0)	2.679	.171
	• 의사가 회진할 때 환자의 상태나 변화 등을 의사에게 알린다.	38(76.0)	41(82.0)	.542	.624
간호인력 이 수행 해야 하는 업무	• 환자의 체중, 신장, 배둘레를 측정한다.	6(12.0)	5(10.0)	.102	1.000
	• 환자의 음식 섭취량과 배설량을 측정한다.	22(44.0)	34(68.0)	5.844	.026
	• 환자에게 요구되는 검사물을 위해 가래나 소변, 대변 등을 받아준다.	35(70.0)	37(74.0)	.198	.824
	• 튜브(콧줄)로 음식 또는 약물을 체내로 주입한다.	20(40.0)	28(56.0)	2.564	.161
	• 환자의 체온, 맥박, 혈압을 측정한다.	5(10.0)	6(12.0)	.102	1.000
	• 혈관주사약이 다 들어간 경우 주사바늘을 제거한다.	3(6.0)	3(6.0)	.000	1.000
	• 환자가 숨을 잘 쉬도록 코나 입으로 가래를 제거하거나 목을 절개한 경우 목으로 가래를 제거한다.	19(38.0)	29(58.0)	4.006	.071

으로 하였다.

연구기간은 2004년 4월 7일 부터 4월 27일까지 21일간이었으며 만족도를 측정하기 위한 도구는 전귀숙(2001)이 개발한

도구를 수정 보완하여 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS를 이용하여 빈도, 백분율, 평균과 표준편차,  $\chi^2$  검정, t-test로 분석하였다.



&lt;표 6&gt; 간병인 이용 행태에 따른 간병서비스 만족도

(N=100)

간병서비스 내용	개인간병인이용군	공동간병인이용군	t	p
	평균(표준편차)	평균(표준편차)		
<b>간병인의 태도</b>				
1. 간병인의 의상 및 차림새가 단정하다.	3.26(.56)	3.48(.54)	-1.985	.050
2. 규정된 가운을 항상 착용한다.	3.04(.76)	3.48(.65)	-3.197	.002
3. 간병인의 시간준수가 정확하다.	3.28(.64)	3.56(.50)	-2.435	.017
4. 침상주위를 수시로 정리 정돈한다.	3.16(.58)	3.50(.54)	-3.012	.003
영역별 총점	12.74(2.54)	14.02(2.23)	-3.907	.003
<b>간병인의 역할</b>				
1. 환자가 불편을 호소했을 때 즉시 도움을 준다.	3.26(.63)	3.52(.54)	-2.204	.030
2. 간병지식 및 기술이 보호자보다 풍부하다.	3.08(.72)	3.50(.58)	-3.201	.002
3. 병원, 의사, 간호사의 지시사항을 성실히 수행한다.	3.18(.69)	3.52(.50)	-2.810	.006
4. 환자가 안정을 취할 수 있도록 도와준다.	3.24(.66)	3.46(.54)	-1.827	.071
영역별 총점	12.76(2.70)	14.00(2.16)	-2.883	.005
<b>간병인의 신뢰성</b>				
1. 환자 곁을 잘 지켜주므로 믿고 환자를 맡길 수 있다.	3.32(.62)	3.68(.54)	-2.062	.042
2. 환자를 가족처럼 사랑을 가지고 도와준다.	3.12(.75)	3.46(.54)	-2.606	.110
3. 환자의 비밀을 잘 지킨다.	3.12(.63)	3.32(.55)	-1.694	.093
4. 환자를 인격적으로 대하고 존중해준다.	3.28(.61)	3.42(.61)	-1.151	.253
영역별 총점	12.84(2.61)	13.88(2.24)	-2.152	.034
<b>간병인의 업무수행</b>				
1. 피부관리 및 체위변경을 자주 해준다.	3.18(.60)	3.46(.54)	-2.458	.016
2. 환자의 기본일상생활(세면, 목욕, 대소변 처리, 옷입기 등)을 잘 도와준다.	3.26(.63)	3.60(.49)	-2.993	.003
3. 환자가 신체적으로 불편하지 않도록 미리 배려하여 잘 도와 주고 있다.	3.02(.72)	3.46(.58)	-3.232	.002
영역별 총점	9.46(1.95)	10.52(1.61)	-3.200	.002
<b>간병료</b>				
*1. 간병료에 비해 간병내용이 불성실하다.	2.92(.60)	3.14(.70)	-1.686	.095
*2. 간병인을 이용함으로써 경제적 부담이 크다.	2.16(.68)	2.58(.70)	-3.036	.003
영역별 총점	5.08(1.28)	5.72(1.40)	-2.803	.006
<b>전체 총점</b>	<b>52.88(11.08)</b>	<b>58.14(9.64)</b>	<b>-3.391</b>	<b>.001</b>

\*부정문항

연구결과는 다음과 같다.

1. 환자의 일반적 특성은 연령을 제외하고는 두 군간에 유의한 차이가 없었다. 공동간병인 이용군의 일상생활 수행능력이  $17.52 \pm 4.86$ 으로 개인간병인 이용군의  $16.52 \pm 4.84$ 보다 높아 신체 의존도가 높았으나 두 군간에 유의한 차이는 없었고 의사소통 정도는 공동간병인 이용군에서 유의하게 더 낮아 공동간병인 이용군이 신체 의존도가 높고 의식정도가 낮은 중증환자가 더 많은 것으로 나타났다.
2. 공동간병인 이용군에서 환자의 입원기간과 간병인 이용기간이 유의하게 길었고 간병료에서 개인간병인 이용군은 모두 5만원 이상이었으나 공동간병인 이용군은 88.0%가 3만원 미만이었다.
3. 간병인 활동내용에서 간병인이 수행하여도 무방한 일상생활 범주 내에서 단순히 시종들어 주는 행위 및 간호사의 지도 감독하에 수행해야 하는 행위의 빈도는 두 군간에 유의한 차이가 없었고 간호인력이 수행해야 하는 업무 역시 공동간병인 이용군에서 일부 더 많이 수행하고 있었으나 두 군간에 유의한 차이는 없었다.
4. 의료소비자의 간병서비스에 대한 만족도 총점에서 개인간병인 이용군은  $52.88 \pm 11.08$ , 공동간병인 이용군은  $58.14 \pm 9.64$ 로 모두 높은 만족도를 보였으며 공동간병인 이용군의 만족도가 개인간병인 이용군 만족도보다 통계적으로 유의하게 높았다( $t = -3.391, p = .001$ ). 영역별로는 간병인의 태도, 간병인의 역할, 간병인의 신뢰성, 간병인의 업무수행 정도, 간병료 5개 영역 모두에서 공동간병인 이용군의 만족도가 개인간병인 이용군의 만족도보다 높았으며 이는 각 영역에서 통계적으로 유의하였다.

결론적으로 간병인 이용행태에 따른 간병서비스에 대한 만족도는 공동간병인을 이용하는 의료소비자의 만족도가 개인간병인을 이용하는 의료소비자의 만족도보다 유의하게 높아 단지 비용 뿐만 아니라 간병서비스에 대해서도 공동간병인 이용에 만족하고 있음을 파악하였다. 따라서 현행 건강보험의 지불보상체계나 병원의 재정구조상 환자 및 보호자의 간호요구를 충분히 만족시켜 줄 수 있는 간호인력 확보가 어려운 현실을 감안하여 의료소비자의 심리적, 경제적 부담을 줄이고 전인간호의 확립을 위한 간호보조 인력의 필요성은 인정된다. 이에 현행 간병인제도는 좀 더 효과적이고 효율적인 형태로 개발 운영될 필요가 있으며 동시에 정확한 역할 규명을 통하여 간호사의 지도 감독하에 양질의 서비스를 안전하게 제공할 수

있는 제도적 장치와 이를 준수할 수 있는 지속적인 모니터링이 필요하다. 그리하여 의료소비자가 저렴한 비용으로 양질의 간병서비스를 안전하게 제공받을 수 있는 제도적 장치가 확대되기를 기대한다.

## 2. 제 언

- 1) 간병인의 이용행태에 따른 병원과 간호사의 인식에 관한 연구가 필요하다.
- 2) 간병인에 대한 관리와 역할정립에 대한 체계적인 연구가 필요하다.
- 3) 다양한 간병인 이용 모델을 개발하여 효율적으로 활용할 수 있는 방안에 대한 연구가 필요하다.

## 참 고 문 헌

- 강영례(2001). *입원노인환자의 가족수발과 간병인 수발시의 만족도 비교 연구*. 한림대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김기정, 장임원(1988). 서울시 일부 가정주부들의 가정간병인 제도 및 간병교육에 대한 수용 태도에 관한 연구. *예방의학회지*, 21(2) : 380-389.
- 김문실, 박영숙, 이경원, 이상미, 이인에(1994). 간병인 이용에 관한 의료소비자의 의견 조사연구. *대한간호학회지*, 33(3) : 40-55.
- 곽윤희(1992). *환자와 간호사가 인지하는 간호만족도에 관한 비교* 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김윤경, 박경숙, 유재분, 이향귀(1996). *보호자 없는 병실운영에 관한 연구*. 가톨릭대학교 의과 대학 간호부 제2회 학술대회 : 127-146.
- 김인숙(1988). *간병인 교육프로그램 평가요소에 대한 교육생의 시각에 관한 연구*. 이화여자대학교 대학원 석사학위 청구논문.
- 김인홍(1992). *종합병원 간병인의 활동실태에 대한 조사연구*. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위 청구논문.
- 김효식(1994). *간병인 없는 병원 왜 필요한가? 생활간호*, 11월호 : 60-62.
- 김혜순, 김숙영, 박미성(1994). 일부 종합병원 간호사들이 경험한 간병인에 대한 연구. *지역사회간호학회지*, 5(2) : 216 - 226.

- 문화자, 김연호, 서태희, 이광옥, 이숙자, 전정자, 정상은(1994). *간병인 이용에 따른 의료비용 상승요인에 대한 토론회*. 서울시자부 사업보고서 : 173-193.
- 민경옥(1995). *의료수혜자와 간호사의 간병인 활용에 대한 태도 연구*. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 선우덕, 오영희(2001). *간병전문인력의 제도화 방안 연구보고서*. 보건사회연구원 : 86-106.
- 송명순(1992). *종합병원의 간병인 관리실태에 관한 연구*. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 송자경(2000). *대학병원내 간병인 관리체계와 이용환자들의 만족도*. *대한병원협회지* 5, 6월호: 58-66.
- 송충숙(2001). *입원환자와 관련된 간병인의 교육요구도에 대한 실태조사*. 아주대학교병원.
- 신정섭(1991). *입원환자의 간호만족도에 관한 연구*. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 선우 덕(2003). *장기요양대상노인 선정을 위한 「기능평가도구」 모형 및 활용에 관한 연구(토론회 자료 2003-05)*. 보건사회연구원
- 오진주, 박영희, 김인홍(1993). *일개 대학병원 입원환자의 유료 간병인 이용실태에 관한 조사*. *대한병원협회지*, 제22권 3호 : 4-11.
- 이경희(1997). *한 종합병원 입원환자 보호자의 간병활동에 관한 연구*. 충남대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 이수경(1993). *입원환자에 대한 간병인의 서비스 개선에 관한 연구(간병인의 직업의식을 중심으로)*. 서울여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이희승(1996). *민중에센스 국어사전*. 민중서림 : 838
- 장병원(2003). *노인장기요양보장 정책방향*. 노인간병 등 전문인력 제도화를 위한 공청회 : 3-12.
- 장희숙(2002). *가족간호와 간병인 간호의 만족도 비교 연구*. 목원대학교 산업정보대학원 석사학위논문.
- 전귀숙(2001). *간병인 이용 만족도에 관한 연구*. 동아대 정책과 대학원 석사학위논문.
- 주영희(1994). *종합병원 입원 환자들의 유료간병인 이용양상과 만족도*. 경북대 보건대학원 석사학위논문.
- 한정화(2002). *기초생활보장 수급노인의 간병서비스 만족도에 관한 연구*. 대구대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 황나미, 고덕기(1998). *종합병원 간병인 활용현황과 개선방향* (정책보고서98-07). 보건사회연구원.
- Risser Nancy L.(1975). Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing

Care in Primary Care Settings. *Nursing Research*, 24(1): 45-51.

Marrham, G. D.(1975). Patients' evaluation of nursing performance. *Nursing Research*, Vol. 22(2) : 153-157.  
http://www.nursepower.or.kr(Nov. 4, 2003) Nursepower.

#### -Abstract-

Key words : Consumer satisfaction, private caregiver, public caregiver, paid caregiving

Consumer Satisfaction with Paid Caregiving in General Hospitals According to Type of Paid Caregiver

Chung, Kyung Ok\*

The purpose of this study was to identify the present use of caregiver services, to evaluate the degree of satisfaction with the services according to type of caregiver service, private or public, and to provide data for the development of a plan which will provide good quality service with less economic and psychological burden to the patients and their families.

Survey data were collected from 130 patients in 4 general hospitals in Seoul, and their families. Data were collected during April, 2004, using a questionnaire which included the patient satisfaction scale developed by Jun (2001). Data were analyzed using frequencies, percentages, means and standard deviations, X<sup>2</sup> analysis, t-test. The SPSS computer program was used to facilitate analysis.

The results of this study are summarized as follows;

The total score for satisfaction was high for both groups. For the private caregiver group it was 52.88±11.08, and for the public caregiver group, 58.14±9.64. This difference was significant.(t=-3.391, p=.001). In all of areas, the scores for satisfaction of the public caregiver service group were higher than private caregiver service group, ie. caregivers' attitude, role, confidence, performance, and service charge, and

\*Head Nurse, Department of Nursing, National Medical Center

all the differences were significant.

In conclusion, it was found that long-term hospitalization of older patients with high dependence resulted in more caregiver service. There were more severe patients in the public caregiver group, but the service charges, additional costs and paid holidays were less. Based on these results, patients and their families were significantly more satisfied with public caregiver service because it was not only less expensive but also had a high quality of service. Thus, caregiver services should be systemized so that patients and their families will get the best quality caregiver service