

노인요양시설 간호사의 실무 경험*

정 승 은¹⁾ · 이 순 희¹⁾

서 론

연구의 필요성

우리나라 노인 인구는 1955년 전체 인구의 3.3%(71만3천명)에서 2007년에는 약 10%(481만명)로 약 6.7배가 증가하였고, 2026년에는 20.8%가 될 것으로 예측되어 세계적으로 유례없는 급속한 고령화가 진행될 것이다. 이에 따라 노인 1명을 부양해야 할 생산인구(15세~64세)는 1955년 16.7명에서 2007년 7.3명으로 무려 56% 이상 감소하여 노인부양을 위한 사회적 부담은 갈수록 가중될 전망이다(보건복지가족부, 2008. 8. 14). 또한 여성의 사회적 진출이 늘어나고 있으며, 노인의 단독세대가구의 증가에 비해 3세대 가족은 크게 줄어드는 가족형태의 변화에 따라 노인을 부양하는 기능이 점차 축소되고 있다(정경희, 2005).

반면에 노인의 만성질환으로 인해 장기적인 요양과 치료, 간호서비스를 제공하는 노인요양시설, 노인전문병원, 노인요양공동생활가정을 포함하는 노인의료복지시설(2008. 4. 4.부터 적용)에 대한 요구와 수요가 점차 증가하는 추세이다. 특히 노인요양시설의 경우 2005년에 898개소에서 2007년에는 1,543개소로 늘었으며, 2008년 7월 노인장기요양보험제도 시행 이후 더욱 확대되고 있다(보건복지가족부, 2008. 9. 9).

우리나라의 노인의료복지시설을 평가한 결과, 노인요양시설의 수가 증가하고 있지만 시설에 종사하는 직원의 수가 현저히 부족한 상태이다(변재관, 2001). 노인복지법 시행규칙에 의

하면 노인요양시설의 입소노인 25명당 간호(조무)사 1인을 배치하도록 규정되어 있으며, 실제로 노인요양시설 간호사는 전체 간호사의 6.5%에 불과한 극히 적은 수가 종사하고 있다(장숙희, 2006). 또한 아직까지 노인요양시설 간호사의 간호행위나 활동에 대한 규정이 법적으로 정해져있지 않아 간호실무에 대한 확실한 근거가 마련되어 있지 않은 실정이다.

최근의 노인요양시설과 관련된 연구를 연구대상자별로 살펴보면, 주로 노인과 그들의 가족을 대상으로 연구가 활발히 진행되고 있다. 노인이 지각하는 요양원에서의 간호요구(강임옥, 2000; 양윤정과 김정희, 2007), 요양원에 입주하는데 결정적인 요인(전진호 등, 2001)과 요양원에 대한 인식도(임신재와 박오장, 2003)를, 치매노인 가족을 대상으로 요양원 시설의 만족도와 관련된 변인(김태현과 한은주, 2007)을, 노인과 가족 대상의 한국적 간호요양원의 속성(양선희, 2004)에 대해 주로 설문조사에 의해 이루어지고 있다. 즉 노인과 가족이 지각하는 요양시설 입소와 관련된 인식정도, 요구도와 만족도에 관한 연구가 수행되었다. 요양시설의 직원을 대상으로 한 연구로는 서비스 대상으로부터 받은 폭력과 직무스트레스에 대한 연구(윤경아와 진기남, 2007)가 있으며, 간호사 대상으로는 양로원과 요양원 간호업무내용을 비교한 연구(성기월, 신임희, 이경희와 권경희, 2005), 요양시설에서 활용되는 간호중재의 중요도와 수행도를 분석한 연구(박현태, 김영애와 황혜영, 2006)가 있는데, 이는 노인요양시설에서의 간호실무를 명확히 규명하고자 노력하고 있음을 알 수 있다. 이상의 연구들은 모두 양적 연구방법을 적용하였으며, 질적연구로는 미국 내 한국 노

주요어 : 실무, 간호사, 노인요양시설, 질적연구

* 이 논문은 2007년도 충주대학교 교내학술연구비의 지원을 받아 수행한 연구임.

1) 충주대학교 간호학과 교수(교신저자 이순희 E-mail: nhlee@cjnu.ac.kr)

투고일: 2009년 2월 16일 수정일: 2009년 2월 24일 심사완료일: 2009년 3월 2일

인요양원에 근무하는 간호사, 사회복지사, 병원목회전공자를 면담하여 그들의 근무 경험을 기술한 연구(김귀분과 신동수, 2005)가 있을 정도이다. 노인요양시설에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 한 기존의 연구들은 주로 간호사들의 간호 중재나 간호술기에 중점을 두었기 때문에 간호사들이 노인간호를 담당하고 있는 실제 환경과 상황에서 경험한 다각적 현상에 대한 이해가 부족하다고 볼 수 있다. 이에 보다 심도 있는 탐구를 위해 어떤 상황에 처한 개인의 살아있는 경험을 지향하며 그 경험의 의미를 포함하여 구조, 즉 현상의 본질을 밝혀 기술하는 것을 목적으로 하는 현상학적 연구(신경림, 조명옥, 양진향 등, 2004)가 도움이 되리라 본다. 따라서 본 연구는 질적연구인 현상학적 연구방법을 적용하여 노인요양시설에 근무하는 간호사가 경험한 실무의 의미를 파악하고 심층적으로 기술함으로써 요양시설에서의 질적인 간호에 필요한 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

연구 목적

본 연구의 목적은 노인요양시설 간호사의 실무 경험을 심층적으로 이해하고 기술하는 것이며, 앞으로 노인요양시설 내 간호실무의 정립을 위한 기초자료로 제공되고자 한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 노인요양시설의 간호사가 경험한 실무의 의미를 탐색하기 위한 질적연구이다.

연구 참여자

본 연구에서는 노인요양시설에서의 실무 경험을 이해하기 위해 C지역에 소재하고 있는 2곳의 노인요양시설에서 근무하고 있는 간호사 8명이 연구참여자로 선정되었다.

참여자의 일반적 특성을 보면, 성별은 모두 여자였고, 연령은 28~46세 사이로 20대가 1명, 30대가 3명, 40대가 4명이었다. 노인요양시설은 규칙적인 출퇴근 시간이 정해져 있어 주로 결혼 후 안정된 근무조건을 원하는 간호사들이 선호하는 경향이 있어, 본 연구에 참여한 7명의 간호사가 결혼한 상태였다. 그리고 대학원에 재학 중인 참여자가 1명, 대학을 졸업한 참여자가 2명이었고, 5명의 참여자는 전문대학을 졸업한 간호사들이었다. 참여자들의 노인요양시설 근무경력은 1년 4개월~10년 사이였으며, 참여자들 모두는 노인요양시설에 입사하기 전 2~20년 동안 노인전문병원을 포함하여 종합병원

및 병원에서 임상간호사로서의 경력이 있었다.

자료 수집

본 연구의 자료 수집은 2007년 2월부터 8월까지였다. 연구자는 노인요양시설의 간호부서장으로부터 자료수집을 위한 간호사의 면담에 대해 허락을 받은 후, 시설에서의 실무 경험에 대해 설명하고자 하는 간호사와 전화연락을 통해 면담약속을 정하였다.

면담은 참여자가 근무에 지장이 없는 편안한 날짜와 시간을 정하여 만났다. 면담장소는 주로 참여자의 근무기관 내 조용한 회의실이나 상담실에서 이루어졌으며, 편안한 분위기를 제공하고자 음료를 마시면서 주변 이야기부터 나누었다. 면담에 방해받지 않기 위해서 면담을 하는 동안 회의실이나 상담실 출입을 제한하였다. 연구자는 참여자에게 연구에 대한 목적과 녹음을 통해 면담이 이루어진다는 설명을 하였고, 이에 참여자는 연구에 참여할 의사를 밝힌 후 문서화된 연구참여동의서를 작성하였다.

본 연구에서는 연구자로 하여금 최소한의 질문으로 참여자가 말할 수 있는 기회를 가능한 한 많이 제공해주기 위해 비구조화된 면담이 이루어졌다. 연구자는 참여자에게 “노인요양시설 간호사로서 실무를 담당하면서 느꼈던 경험에 대해 말씀해주시지요.”라는 개방형 질문으로 면담을 시작하였다. 면담이 진행되는 동안 “노인요양시설에서의 실무 경험은 간호에 어떤 영향을 주었습니까?”, “노인요양시설에서의 실무 경험은 일상생활이나 가치관에 어떠한 영향을 미쳤습니까?”, “노인요양시설에서의 실무 경험은 어떤 의미를 지니고 있습니까?”와 같은 구체적인 질문을 하였다. 연구자는 면담이 끝난 후에 참여자의 특징적인 표정이나 억양, 행동과 참여자에 대한 연구자의 느낌을 간단하게 메모하여 분석하는데 이용하였다. 면담 횟수는 1~2회로 이루어졌으며, 1회 면담은 40분~1시간30분 정도가 소요되었다.

질적연구는 연구자가 연구의 도구이므로 숙련된 연구수행능력이 요구된다. 본 연구자들은 이미 수차례의 질적연구를 수행하여 국내외 학술대회 및 세미나에서 발표한 바가 있으며, 질적연구와 관련된 학회를 통해 질적연구방법론을 위한 워크숍에 참석함으로써 지속적인 훈련과정을 거쳤다.

자료 분석

본 연구는 생활세계에서 대상자의 일상적 경험을 통하여 총체적으로 이해하는 것이 가능하다고 강조한 Colaizzi(1978)의 현상학적 분석방법을 적용하였다(신경림 등, 2004). 우선 녹음된 내용은 연구보조원에 의해 면담 직후 컴퓨터를 이용

하여 필사, 저장하였다. 연구자는 필사의 정확성을 확인하기 위해 녹음테이프를 청취하면서 컴퓨터에 입력된 면담내용이 그대로 옮겨졌는지 반복하여 읽었다. 필사된 내용에서 연구목적과 관련된 의미 있는 문장이나 구를 추출하였고 중복되는 표현은 배제하고 일반적이고 추상적인 진술을 만들어 의미를 구성하였고, 구성된 의미로부터 주제와 주제모음으로 범주화하였다. 분석된 자료를 주제에 따라 기술한 내용은 참여자로부터 경험의 본질적 구조와 타당성을 확인받았다. 마지막으로 노인요양시설 간호사가 경험한 실무 현상의 공통적인 요소를 통합하여 본질적 구조를 최종적으로 진술하였다.

윤리적 고려

연구자는 연구가 진행되는 동안 참여자의 윤리적 측면을 고려하였다. 면담에 앞서, 연구자는 참여자에게 연구자 자신에 대한 소개를 한 후, 서면화된 연구설명서를 제공하여 연구의 목적에 대해 설명하였다. 면담은 녹음에 의해 이루어지고, 면담으로 인한 위협이나 해는 없을 것이며, 이는 앞으로 노인요양시설 간호사의 실무 경험에 대한 유용한 자료로 활용될 것을 설명하였다. 참여자의 개인적 비밀과 익명성을 보장하기 위해 녹음 후 면담내용 필사 시 참여자의 이름과 그 밖의 개인적 정보가 삭제될 것을 약속하였다. 연구와 관련된 모든 정보는 연구자 개인의 연구서류함에 최소한 5년 동안 보관할 것이며, 간호관련 학술발표 및 학회지에 출판될 것임을 알려주었다. 또한 참여자는 연구참여에 동의하였다 하더라도 연구 진행 중 언제라도 중단하거나 거절할 수 있음을 강조하였다.

연구의 신뢰도와 타당도

본 연구는 Lincoln과 Guba(1985)가 제시한 연구의 엄밀성 평가 기준에 따라 연구의 신뢰도와 타당도를 높이고자 노력하였다. 연구의 사실적 가치를 높이기 위해, 연구자는 녹음, 필사된 면담내용을 반복적으로 읽으면서 잘 들리지 않은 부분이나 애매모호한 내용에 대해 참여자에게 재확인하였고, 자료분석의 결과에 대한 연구자간의 차이를 줄이고자 지속적으로 의견을 나누었으며, 참여자 중 2인에게 분석한 결과를 읽어보게 함으로써 자신의 경험 내용과 일치하다는 답변을 얻었다. 연구의 적용성을 확보하기 위해, 연구자는 참여자의 진술이 반복적으로 나타나서 더 이상 새로운 자료가 나오지 않을 때까지 자료를 수집하고 의미를 발견하였다. 연구의 일관성을 확인하기 위해, 질적연구의 경험이 풍부한 간호학과 교수 1명으로부터 일관된 연구과정을 진행했다는 평가를 받았으며 자료의 분석결과에 대해 연구자와의 논의과정을 거쳤다. 그리고 연구의 중립성을 유지하기 위해, 연구가 시작되어 완

결될 때까지 연구결과에 영향을 미칠 수 있는 모든 편견으로부터 벗어나고자 연구자간의 끊임없는 토론을 통해 의식적으로 노력하였다.

연구 결과

본 연구는 노인요양시설 간호사의 실무 경험을 탐색하고자 심층 면담을 적용한 결과, 27개의 구성된 의미에서 13개의 주제와 5개의 본질적인 주제모음이 도출되었다(표 1). 본 장에서는 <부담감>, <저하된 자긍심>, <갈등>, <보람>, 그리고 <자기반성>이라는 주제모음에 따라 참여자의 구체적인 진술과 함께 기술하고자 한다.

부담감

● 독자적 임상상황 판단 및 결정

참여자들은 노인요양시설에 입소한 노인에게 발생하는 임상상황을 판단하고 대처방안을 결정하기까지 확실치 않고 매우 힘든 과정이라고 하였다. 노인에게 있어 어떤 임상증상이 나타나거나 이에 대해 노인이 호소할 경우, 간호사는 간호문제를 사정하여 정확한 간호진단을 내리고 적절한 간호중재를 제공하거나, 의학적 진단이나 처치가 필요한 경우라면 병원방문을 계획해야 한다. 노인요양시설은 병원과 달리 의사가 항상 머물러 있지 않는 환경이므로, 참여자들은 임상적 판단 하에 간호를 수행해야 하는 것을 매우 부담스럽게 여기고 있었다. 특히 신규간호사는 경력간호사에게 도움을 청하는 경우가 많으며, 경력간호사라 하더라도 다른 간호사와 상의하여 결정할 때가 있다고 하였다. 그러므로 참여자들은 노인간호의 역력이 오래되고, 과거에 다양한 부서에서의 임상경험이 있는 간호사가 노인요양시설 간호사로서 적합하다고 하였다.

가장 어려운 부분이 그.. 이분이 진짜 아픈가. 내가 약을 줘야 되나.. 약간. 그런 면에서 제일 힘든 것 같아요. 제가 어떻게 판단해야 될지. (힘없이 웃으면서.) 닥터들이 없는 상태에서 저희들이 또 관리를 해야 되는 입장에 있을 때에는 그런 부분에 있어서는 어려운 부분들이 있을 수가 있죠.. 증상을 보였을 때 일차적으로는 간호사들이 진단 아닌 진단을 내려서 해줘야 되니까. 우리가 대처를 해 줘야 되니까, 그러한 부분에 있어서는 그래도 임상경력이 많은 사람들 같은 경우는 임상에서 여러 가지. 많이 보셨어요? 임상경험. 증상같은 것을 많이 보고. 그러한 것들을 많이 봤기 때문에 대처 능력이 있어요

참여자들은 일상적인 활동시간대에 근무하기 때문에 병원에

<표 1> 노인요양시설 간호사의 실무 경험

주제모음	주제	의미구성
부담감	독자적 임상상황 판단 및 결정	<ul style="list-style-type: none"> ● 증상발현과 간호요구에 대한 정확한 판단과 대처 방안에 대해 결정내리는 것이 힘들 ● 야간 호출 시 전화로 지시한 후 안정될 때까지 불안함
	다기능자에 대한 압박	<ul style="list-style-type: none"> ● 행정적으로 서류관련 업무가 많고 익숙하지 않음 ● 원활한 시설운영을 위해 외부 후원모금에 참여하도록 압박받음 ● 타부서의 업무에도 도움을 주어야 함
저하된 자긍심	소진	<ul style="list-style-type: none"> ● 노인으로부터 기를 뺏김 ● 힘없이 누워만 있는 노인을 간호함
	상대적 저평가	<ul style="list-style-type: none"> ● 많은 수의 노인을 돌보는데 비해 급여가 적음 ● 시설평가 시 노인에게 직접 제공되는 침상간호의 가치를 덜 인정해 줌
갈등	노인에 대한 부정적 이미지	<ul style="list-style-type: none"> ● 받기만 하려는 노인을 돌보면서 허무함을 느낌 ● 남의 말을 들으려하지 않는 노인에게 화가 남
	노인 가족과의 소통 단절	<ul style="list-style-type: none"> ● 입소 후 노인 가족의 방문이 줄어들거나 전화연락이 잘 안됨 ● 가족과의 상호정보교류가 부족한 경우 노인의 응급상황이나 죽음을 받아들이지 못함
	요양보호사의 관리 문제	<ul style="list-style-type: none"> ● 요양보호사에게 간호보조업무를 지시하고 관리하는 것이 어려움 ● 똑같은 호칭으로 불리움
보람	노인의 미미한 호전	<ul style="list-style-type: none"> ● 미미하지만 노인의 밝고 나아진 모습을 보면 성심껏 간호했다는 느낌을 받음 ● 노인의 상태는 간호사의 현명한 판단과 부지런한 성향에 달려있음
	신뢰와 인정	<ul style="list-style-type: none"> ● 신뢰도가 높기 때문에 노인에게 정서적 지지를 제공할 수 있음 ● 업무량이 많아도 직장 내에서 인정받는다는 것은 중요함
	친밀함	<ul style="list-style-type: none"> ● 딸, 손녀처럼 대해 줌 ● 함께 생활하는 느낌
자기반성	지식확장에 대한 욕구	<ul style="list-style-type: none"> ● 노화와 노인의 만성질환에 대해 끊임없이 배워야 함 ● 간호의 확대된 역할을 위해 사회복지분야의 지식이 요구됨
	인성함양에 대한 노력	<ul style="list-style-type: none"> ● 노인에 대한 공경심과 부모에 대한 고마움을 새삼 느끼게 됨 ● 자신의 노년기를 대비하여 좋은 인성을 갖춰야겠다고 생각함
	건강관리의 중요성 인식	<ul style="list-style-type: none"> ● 활력적인 간호사가 되어야 함 ● 간호사 자신과 가족을 위해 건강관리의 중요성을 깨달음

서처럼 교대근무에 대한 부담은 없지만, 근무의 시간, 특히 야간에 호출 받는 경우에 노인의 상태가 심각하거나 그렇지 않은 경우라 하더라도 항상 불안하다고 하였다. 노인의 상태가 응급상황이라면 호출 받은 즉시 시설을 방문하여 응급처치를 하거나 병원에 이송조치를 취하지만, 심각한 상태가 아니라고 판단되면 요양보호사에게 전화로 업무지시를 한다고 하였다. 참여자들은 전화지시 후에도 계속 걱정이 되어 반드시 노인의 상태 호전에 대한 확인을 해야 불안감을 떨쳐버릴 수 있다고 하였다.

밤에 까지 콜 받고 해야 되니까. 그런 게 사실 집에선 상당히 스트레스예요 꼭 올 일이 아니어도 전화를 받으면 일단 전화를 받으면 그 자체가 저한테는 스트레스예요 저희는 전화를 해서 해결을 한다고 해도 ‘이 어르신이 괜찮을까부터 시작해서 걱정도 되고 괜찮아지면 다행인데 꼭 확인전화를 꼭 하거든요 ‘괜찮아졌냐.’ 그래야지 마음이 놓이고 하니까

● 다기능자에 대한 압박

노인요양시설에서 근무하는 참여자들은 유난히도 서류작성과 관련된 업무가 많은데, 실제로 서류작성에 익숙하지 않기 때문에 더욱 부담을 느낀다고 하였다. 노인간호에 대한 단순

기록뿐만 아니라 간호와 관련된 기획안을 작성하거나 전체적인 통계작성과 같은 행정적인 업무를 수행하는데 많은 시간이 소요되기도 하였다. 참여자들은 문서화된 기록에 근거하여 간호업무에 대한 평가가 이루어진다는 사실을 알고 있기 때문에 중요하다고 생각하지만, 서류업무로 인해 간호수행에 결코 제한을 받아서는 안 된다고 지적하였다.

서류적으로. 저희는 서류가 많다보니까.. 서류가 어쨌든 이 만한테 저희는 간호 일만 하다보니까 서류에 약해요 솔직히.. multiplayer 같아야 될 것 같아요 왜냐면 어르신들하고 간호사는 간호만 하면 된다고 병원은 우리가 지금 꼭 좁게 했는데 실은 (요양시설에) 와보니까 더 많은 걸 요구하더라고요 간호사이기도 원하지만 실은 간호사들이 행정 쪽의 job이 좀 약하잖아요 그런 것도 사실 할게 많더라고요 여기는 기록도 중요하더라고요 그러니까 간호적인 기록이 아니라 전체적인 통계적인. 이런 거에 대한 것이 많아요.. 서류도 중요하죠 남는 건 서류니까

뿐만 아니라 참여자들은 시설의 원활한 운영을 위해 외부로부터 후원금 모집에 대한 압박을 받았다. 실제로 시설운영에 관심을 비추고 많은 후원을 확보한 경우에는 능력 있는

간호사로 평가되며, 특히 일반간호사 보다는 간호관리자의 경우에 더욱 부담을 느꼈다.

여기는 후원을 또 많이 받아 와야지만이... 복지시설은 그렇잖아요 외부로부터 많이.. 운영상 중요해요 (웃으면서) 진짜 의료적인 일만 하고 싶은데 노인시설 요양원에서는 그런 일만 하는 게 아니에요 대(강조) 해야 되요 후원도 많이 받아 와야하고 능력 있어야 되고 사람들도 많이 알아서 전반적으로 운영에 같이 참여할 수 있는 사람을 여기는 원하는 거예요.. 저희 간호사들하고 얘기를 해보면 후원얘기 나오면 저처럼 다 콧방귀 끼어요 위에서 압력은 들어와요 그런데 거의 신경을 안 써요 저는 관리자급이니까 신경이 쓰이죠

또한 참여자들은 간호업무 외에 타부서의 각종 프로그램이나 행사에 협조해야 하므로 업무의 과중함을 드러내었다. 중요한 것은 간호사는 타부서 업무를 도울 수 있지만, 타직원들은 간호업무를 도와줄 수 없기 때문에 시설 내에서 간호사의 업무가 전문적임을 강조하였다.

간호사가 간호사 일만 하는 게 아니에요 저원.. 누구 어디 프로그램 노래방 간다 하면 같이 가서 노래도 불러줘야 되고 어디 뭐 가서 배추 뽑아야 되고.. 김장도 같이 담아줘야 되고 생활실에서 기저귀도 갈아줘야 되고 저희는 하얏튼 모든 일든지 다 하지만, 우리의 간호적인 일은 누가 와서 못해준다는 얘기에요. 전문적인 거라서 우리만이 할 수 있어요

저하된 자긍심

● 소진

참여자들은 노인으로부터 기를 뺏겨 신체적으로 약해지는 느낌이 든다고 하였다. 특히 활동적인 성향을 지닌 참여자는 노인요양시설에서 근무하기 시작하여 적응할 때까지 기운이 빠져 몸이 많이 아팠다며 힘든 적응기간을 회고하였다.

노인분들은 워낙 또 기를.. 저희가 뺏긴다고 그러잖아요 제가 보기에 처음에 여기 들어와서 2년 동안 제가 참 많은 고민을 했고 이때 몸이 굉장히 아팠어요 제가 원래 활동적인데, 기운이 확 빠지면서.

거동이 불가능한 노인을 담당하는 참여자는 힘없이 누워있는 노인을 간호하는 것이 즐겁지 않으며, 노인 질환의 특성상 정성을 쏟은 간호에 대해 눈에 띄는 결과가 나타나지도 않았기 때문에 간호하는 동안 심리적으로 소진상태를 경험하였다.

어르신들은.. 첫째, 힘이 하나도. 그냥 이렇게 누워계시는 분들을 내가 care를 해준다. 그러니까 하나의 즐거움이 없어요 누가 '아, 그래, 그 사람 잘 해 봤다.' 그렇게 해주는 것도 아니고. 어르신이 엄청 좋아져서. 노인성 질환 좋아지지도 않잖아요? 좋아져서 걸어다니는 것도 아니고.

● 상대적 저평가

노인요양시설에서는 간호사 1명당 최대한 25명의 노인을 담당하는 것으로 규정되어 있다. 참여자들은 외상 노인의 경우 그들의 일상생활활동에 전적으로 도움을 제공해주어야 하므로 업무량이 과다한 것에 비해 상대적으로 낮은 급여를 받는 것에 대한 서운함을 표현하였다.

간호 인력이 많지 않으니까 1인당 배정된 것도 많고.. 그만큼 댓가가 없다는 거죠 그렇다고 월급을 많이 주는 것도 아니고..

참여자들은 노인의 가장 중요한 부분인 간호요구를 충족시키기 위해 침상 옆에서 직접적인 간호를 제공하면서도, 정작 시설 내에서는 타부서, 특히 사회복지업무를 더 인정해주고 간호의 가치를 폄하하는 분위기여서 간호사로서의 자부심과 긍지감이 저하되었다고 하였다.

간호사에게 주어지는 집에 비해서. 역할에 비해서 우리의 가치를 적게 본다는 거죠 그렇게 생각을 하는 거 같더라고요. 어르신들도 그러고. 실은 요구도도 병원보다도 굉장히 많더라고요.. 저희 간호사 일이 무진장 많거든요? 많은 것에 비해서 옆에 사회복지사나 다른 부서를 더 많이 쳐줘요 여기는 사회복지 시설이잖아요? 노인분들은 거의 다 복지시설은 사회복지사들이 주로 위에서 있고 그러는데 여기도 마찬가지로

갈등

● 노인에 대한 부정적 이미지

노인은 인자하고 참을성이 많을 것이라는 관념을 가진 참여자들은 노인의 부정적인 이미지를 접하면서 무척 실망스러워 했다. 노인의 부정적인 이미지라 함은 이기적이고 남을 배려하는 마음이 없고 욕심이 많아 받기만 하려는 성향을 뜻한다. 특히나 노인들은 약물에 대한 욕심이 많아 필요 이상으로 요구하는 경우가 많다고 하였다. 참여자들은 노인 개개인에 맞춰 최선을 다해 간호를 제공하지만 다른 노인에 비해 간호를 적게 받는다고 생각하는 노인을 대할 때면 허무한 생각이 든다고 하였다.

노인 분들에 대한 기본적으로 생각했던 관념. 이런 게 많이 깨진 것 같아요. 한마디로 실망을 많이 했어요. 노인분들 이런 모든지 인자하고 참을 줄 알고. 이렇게 예전에는 생각했었고.. 여기는 다들 이기적이고.. 많이 이기적이고 요만큼 도 손해 안 보실려고 하시고. 그러니까 너무. 남을 배려하는 마음이 너무 없으셔서가지고 진짜. 대체적으로 기초생활수급자 분들이시기 때문에 자기에게 대한 그런 게 많고 뭐든지 하나를 더 받으려고.. 이제. 너무 회의를 많이 느꼈어요.. (한숨 쉬며 뜬눈이다가) 쯤. 허무하다고 할까? (웃으며) '아우. 열심히 해줘도 아. 돌아오는 건 결국 요것밖에 안되는구나' 이런 허무감. 이런 건 있죠 속상하기도 하고

그리고 참여자들은 노인의 약물에 대한 과잉 요구에 무조건 투여할 수 없기 때문에 약물 제한에 대한 충분한 설명을 해보지만, 노인은 간호사의 말을 귀담아들으려 하지 않고 다른 직원에게 간호사의 잘못된 양 불만을 호소하고 이를 퍼뜨려 결국 갈등의 요소가 되기도 하였다.

너무 많은 약을 요구를 하시고 쟁여놓는 습관. 그런 거라든가. 아니면 같은 방에서 여럿이 생활을 하니까 누가 진통제 달라고 하면 '나도 나도' 그런 것. 우리가 봐서 '이건 아니다' 싶어서 자르면 딱 노발대발 하셔서 내려오셔서 '간호사가 어쨌든나, 저쨌든나' 하면서. (살짝 웃으면서, 민망하다는 듯이) 너무 화가 나는 거예요. 속에서. 사실 저희들한테만 그러시면 그냥 그럴 수 있는데, 이제. 사무실에 내려와서 얘기를 하게 되면 저희 입장도 많이 곤란해지고. 그런 면이 많이 좀 힘들었어요.

● 노인 가족과의 소통 단절

참여자들은 노인의 가족과의 의사소통이 단절되면서 갈등적인 상황을 겪게 되었다. 몇몇 가족들은 노인을 시설에 입소시킨 후 방문이 점차 뜸해지거나 간호사들이 노인의 상태에 대해 가족에게 알려주고자 전화연락을 해보지만 연결되지 않는 경우가 있었다. 참여자들은 가족의 연락이 소원해지거나 단절된 경우에는 노인이 위축되고 우울해지므로 정서적 지지가 더욱 중요하다고 하였다.

보호자한테 연락을 한번 해서 오시라고 하시기까지. 아니면 오실 때까지 저희가 연락을 뒀. 수십 차례 드린 분도 계시구요. 그런 면에서는 그런 연계가 확실해야 되는데 그런 게 부족해서 노인 요양원이.. 그런 분들이 계신 곳이다라는 것을 좀. 절실히 느꼈어요.

참여자들은 노인의 응급상황이나 죽음에 대한 대처에 대해

가족과의 충분한 정보교환을 나누는 것이 중요하다고 하였다. 노인이 입소할 당시뿐 아니라 입소기간 내내, 노인의 응급상황이나 합병증의 가능성 여부, 응급상황이나 죽음이 임박했을 때 응급 의료처치는 어느 수준까지 진행할 것인지, 장례절차는 어떻게 진행할 것인지 등에 대한 가족의 의견을 확인하면서 가족과 간호사 간의 신뢰를 형성해간다고 하였다. 그러나 이에 대한 가족과의 상호교류가 없거나 부족하여 신뢰감이 형성되지 않았다면, 가족은 노인의 응급상황이나 죽음에 대해 쉽게 받아들이지 못하여 심각한 갈등을 초래하게 된다고 하였다.

우리가 보호자하고 정보교환을 많이 하고.. 어쨌든 신뢰형을 그걸로 많이 해요. 안 그러고 갑자기 연락을 받거나 그러면. 보호자들이 그거에 대해서 어쨌든. 의문도 가질 수 있고 왜. 건강했었던 그 기억만 하시고 힘들어하실 수 있어서 미리 얘기 드리면 대부분은 수긍을 하시기도 하지만 아니면 돌아가신 다음에 잘못 간호해서 돌아가신 거 아니냐고 하는 분들도 계시요.

● 요양보호사의 관리 문제

참여자들은 타부서의 직원들과 협조적인 관계에서 노인간호를 담당하고 있는데, 특히나 요양보호사의 협조를 많이 받고 있었다. 일반 병원에서는 간호사와의 팀웍을 통해 각자 해야 할 간호업무를 담당함으로써 일이 수월하고 공감대가 형성되는 부분이 많지만, 노인요양시설에서는 간호사가 요양보호사에게 일일이 행위를 지시하고 설명하고 교육하는 것에 많은 어려움이 있었다. 참여자들은 시설 내에서 요양보호사의 정식적인 업무지침이 규정화되어 있지 않은 상태에서 그들의 업무에 대한 책임과 그들을 관리해야 하는 부분에 있어 불편함을 지니고 있었다. 그리고 참여자들은 노인들로 하여금 간호사나 요양보호사를 부를 때 '다 같은 선생님이기 때문에' 업무지시체계에서 보이지 않는 갈등요소가 된다고 하였다. 그렇지만 참여자들은 요양보호사들의 협조를 받아야 하기 때문에 노인을 돌보는 역할을 너무나도 구분 짓다 보면 더욱 더 갈등이 깊어지기 때문에 서로 이해하고 업무의 절충이 필요하다고 하였다.

요양보호사들한테 '이거 해 주세요' '저거 해 주세요' 이렇게 해야 되기 때문에 하나부터 열까지 다 설명을 해야 되는 경우도 많구요. 병원에서처럼 정식적인 룰이 없기 때문에.. 다 자기 혼자 근무를 하던 습관들이 있고.. (중략) 생활실 직원들하고 조금 부딪치는.. 갈등관계에 있는 게.. 일상적인 어떤. 어르신들이 생활할 때 같이 도와줄 수 있는 그런. 역할에 있어서는 '엇 이거는 간호사 역할이다' '꼭 이거는 요양보호

사 역할이다 이런 것 막 따지지 말고 같이 해줄 수 있는 부분에 있어서는 같이 해야 되는 부분들이 많거든요

보람

● 노인의 미미한 호전

참여자들은 노인 질환의 특성상 눈에 띄는 호전이 쉽지 않다는 것을 알면서도, 노인의 상태가 미미하나마 보다 안정적이고 환층 밝아진 모습을 보면서 성심성의껏 간호한 보람을 느낀다고 하였다.

어르신들이 집에서 관리가 잘 안된 상태에서 있다가 시설에 와서 우리가 전반적인 care를 한다던지 관리를 하다 보니까 점차적으로 안정도 되고, 좋아지는 모습을 보았을 때는 보람을 느끼는 것 같아요.. 건강정도가 많이 떨어지신 분이 여기와 계시면서 살도 좀 더 찌시고, 사람의 모습으로(약간 웃으면서) 정말, 어쨌든 외형적인 그런 모습도 더 나아지시고 그런 거 보면 아무래도 저희가 성심껏 해드린 느낌이 오죠

이렇듯 노인의 상태가 호전되기 위해서는 무엇보다도 노인의 상태를 잘 파악하고 적절한 중재와 대처를 할 수 있는 간호사의 현명함과, 요양시설의 조용한 분위기 속에서 노인의 요구사항을 충족시켜주기 위해 노인 곁에서 정채하지 않고 항상 움직이며 부지런한 성향이 중요한 요소라고 참여자들은 말하였다.

움직이기 싫어하는 사람들은 아프다고 할머니가 ‘며칠 동안 아파죽겠는데 여기 뭐 좀 하나 해줘, 해줘, 해줘’ 열흘을 버르고 버르고 별려야지만 병원 가서 X-ray 한번 찍어보는 사람이 있는가 하면, 여기 아파요 한 번에 딱 보고 어 뭐가 안 좋다 그러면 병원에 가서 보면 골절이거든요? 그러면 금방 조치를 취해주는 사람이 있어요 그래서 여기 간호사가 좀 현명해야 되요

겉으로 보기에는 정말 평화스럽지만 그 안에 들어가면 달박달박 할 일이 많아요, 여기도 게으른 사람은 절대 오면 안 됩니다. 움직이기 싫은 사람? 안돼요 왜냐하면 어르신들은 간호사한테 달려있어요 여기 의사도 없고 그렇다고 해서 사회복지사가 가서 간호사일 터치하셨습니까? 여기는 간호사일 터치하는 사람이 하나도 없어요 나의 혼자, 혼자 일이에요.. 좀 빠릿빠릿하게 움직이는 사람이 와야지,

● 신뢰와 인정

참여자들은 시설 내에서 노인이나 가족에게 신뢰감을 제공

하는 사람으로 여길 때 보람을 느꼈다고 하였다. 노인들은 다른 직원들 보다 간호사에게 많은 부분을 의지하면서 간호사를 믿기 때문에, 참여자들은 이를 토대로 노인들에게 따뜻한 말 한마디와 손 한번 잡아 주는 것만으로도 정서적 지지를 제공해 줄 수 있다고 하였다.

일반직원들이 얘기할 때에는 알았다고. 그렇게 하고 나서도 간호사가 얘기하면 신뢰도는 더 있어요 ‘아, 저 양반은 간호사이니까’ 라는 신뢰도가 있거든요 그렇기 때문에 그런 정서적인 지지를 많이 해주는 그런 역할도 되더라고요

참여자들이 보람을 느꼈을 때는 시설 내에서 역할에 대한 인정을 받았을 때라고 하였다. 참여자는 노인을 돌보는데 나름대로 최선을 다해 열심히 하다 보니, 직장 내에서 인정을 받게 되고 하나의 팀을 맡아서 새로운 프로젝트를 진행할 수 있다는 것이 매우 기쁘다고 하였다.

처음에는 간호사로 왔지만 5년. 차츰차츰 올라가서 지금은 재활건강팀장으로 있는데.. 솔직히 일은 많지만 즐거워요 왜냐하면 나름대로 내가 일한만큼 인정도 받고 돈을 떠나서 여러 사람들에게 인정도 받는 거 같고 그래서 여하튼, 열심히 하는 것도 이제 즐거워요

● 친밀함

참여자들은 요양시설에 입소해 있는 노인들이 간호의 대상이기보다는 자신의 가족과 같은 느낌이 든다고 하였고, 노인의 경우에도 마치 자신의 딸이나 손녀처럼 따뜻하게 대해주며, 주말이나 공휴일에 만나지 못해 아쉬웠다는 인사를 건네기도 하는 등 심리적으로 친밀한 관계 속에서 보람을 느끼고 노인을 더욱 잘 돌봐드려야겠다는 다짐을 하게 된다고 하였다.

성품이 아주 착하신 분들도 많으세요 그런 분들은 진짜, 친딸처럼, 손녀처럼 ‘밥 먹었냐, ‘뭘 했냐’ 볼 때마다 챙겨주시는 분들을 보면 또 ‘아 그래, 이런 맛에 좋아하는 거야’ (웃음)

노인요양시설은 집처럼 편안한 분위기, 가족과 일상적인 생활을 함께 하는 것처럼 여겨지기 때문에 참여자들은 힘겨운 직장생활을 한다기보다는 집과 같은 곳에서 편안한 마음으로 일한다는 공간적 친밀감을 느끼고 있었다.

집같은 분위기예요 저희가 어르신들과 병원 같은 아픔보다는 그렇지 않고 생활하는 느낌도 있는 거죠 살아있는 것.

자기반성

● 지식확장에 대한 욕구

노인요양시설에서 참여자들은 무엇보다도 노인의 임상적인 영역의 간호를 담당하기 때문에 노화에 대한 이해와 노인성 질환에 대한 특성 및 최신동향, 효과적인 간호중재방안 등 간호 및 의학적 지식이 부족함을 반성하고 있었다. 그러므로 참여자들은 노인관련 특강이나 학술세미나에 참석하여 깊이 있는 내용을 배우고 새로운 간호중재술을 익히고자 노력하였다.

우리가 간호서비스를 제공하는 거니까 지식적인 부분이 항상 부족한 것 같고..

한편 요양시설은 복지시설에 속하기 때문에 참여자들 대부분은 사회복지와 관련된 교육의 필요성을 절실히 요구하였다. 참여자들은 시설 내에서 간호서비스뿐만 아니라 복지서비스까지 할 수 있다면 간호사의 역할이 보다 확대될 수 있을 것으로 기대하면서 몇몇 참여자들은 사회복지사 자격증을 취득했거나 대학원 과정에서 사회복지학을 전공하기도 하였다.

사회복지시설에 근무하다보니 사회복지라는 것도 뭔가 좀 알아야겠다. 영역을 좀 넓혀야겠다 이런 것도 관심이 있었어요.. 생각의 폭도 더 넓어지고 생각의 폭이 더 넓어지니까 활동 영역도 더 넓어질 수 있는 것 같고

● 인성함양에 대한 노력

참여자들은 일상생활을 하면서 지나가는 노인을 보더라도 그냥 지나치지 않고 부축을 해드린다든지, 문제가 있어 보이면 해결해 드리러 먼저 다가가는 등 자신도 모르게 노인을 공경하게 되는 마음이 생겼다고 하였다. 노인을 간호하면서부터 참여자들은 늘 부모님에 대한 생각을 떠올리게 된다고 하였다. 노인요양시설에 누워계신 노인을 바라보면서 아직까지는 건강을 유지하고 계신 부모님께 고마움을 느끼기도 하고, 현재의 시간을 즐겁게 지내시길 바라는 마음 가득하였다.

항상 버스를 타더라도 어르신들이 오면 그냥 자연스럽게 일어나게 되고 부축을 하게되더라고요, 그게. 무의식적으로 탁 반응이 오구요.. 일상적으로 봤을 때에는 어르신들이 지나가다 보면 눈에 보이잖아요.. 우리 부모님, 저는 시댁쪽 두 분이 아직도 계시고 친정도 두 분이 계시는데. 어쨌든 그냥 노인층에 계시긴 하지만 살아계실 때에 건강하게 일상적인 생활.. 정말 열심히 하시고 꾸준히 개인 관리를 하면서 재밌게 즐겁게 사셨으면 좋겠어요

참여자들은 자신이 노인이 되었을 때를 대비해서라도 자신의 인성을 잘 갖춰야겠다는 반성을 하게 되었다. 젊었을 때부터 올바른 인성, 좋은 품성을 지니게 되면 나이가 들어서까지도 그러한 인성을 유지하는 것으로 판단하였다. 심지어 인정이 많고 베푸는 성향의 노인은 치매에 걸렸어도 그런 성향이 드러난다고 하면서, 참여자 자신도 좋은 인성을 함양시키기 위해 노력해야 한다고 하였다.

베풀고 사셨던 이런 분들이 결국 치매에 걸렸어도 치매일 때에도 실은 나타나는 성향이 그래도 베풀고 나누고 이런 걸 하시더라고요. 고집 있으시고 그러신 분들은 끝까지 자기 고집대로 하고 자신의 성격을 그대로 갖고 계시더라고요. 그래서. 그런 부분 그니까 성격적으로 조금 더 '아, 내가 정말 인성을 갖춰야겠다. 젊을 때부터 노력해야 될 부분이겠다' 이런 생각을 해요

● 건강관리의 중요성 인식

참여자들은 허약하고 누워만 있는 노인을 간호한다는 것은 매우 지치고 힘든 일이지만, 그들에게 기운을 북돋워주기 위해서는 더욱 활력적인 간호사가 되어야 함을 강조하였다. 그러기 위해서 참여자들은 “노인들을 더 사랑하고 이해하려는 마음을 가지고 항상 웃으면서, 화장도 좀 해서 예쁘게도 보이고, 나보면서 힘내시라고..”하면서 노인을 돌보고 있었다.

또한 참여자들은 노인요양시설의 간호사로서 건강관리의 중요성을 새삼 깨닫게 되었다. 건강을 유지한다는 것은 자기 자신뿐 아니라 자신의 가족을 위해서도 필요하다 하겠다.

'아, 건강관리는 정말 해야겠다. 나를 위해서도 그렇고 나의 가족을 위해서도 그렇고 건강관리는 해야 될 것 같다.' 내가 건강해야 즐겁게 살 수 있고 늙어서도 자식 고생 안 시키고 그러잖아요. 지금부터라도 잘 관리해야 될 것 같아요, 진짜.

논 의

본 연구는 8명의 간호사를 대상으로 노인요양시설에서의 실무 경험에 대해 심층면담을 통하여 자료를 수집한 후 현상학적 연구분석방법에 의해 5개의 주제모음이 도출되었다. 본 장에서는 도출된 주제모음을 중심으로 논의를 진행하고자 한다.

노인요양시설은 의사가 상주하지 않기 때문에, 노인간호를 위한 결정 권한 중에서 간호사에 의해 독자적으로 수행되는 간호가 전체의 56%를 차지하고 있어 간호업무의 자율성을 높일 수 있다(Garm, 2006). 이들 간호사는 노인의 급성적 혹은 만성적 건강상태에 대한 정보와 임상상황을 사정할 수 있는 기술이 매우 중요하며, 노인을 모니터링하고 관리해야 할 권한

과 책임이 있다(Garm, 2006). 박현태 등(2006)의 연구를 살펴 보면, 노인요양시설 간호사는 노인의 '언해능력 확인', '수분 불균형의 가능한 위험요인 파악', '탈수증상 모니터'와 같이 노인의 상태를 확인하고 판단내리는 간호중재가 매우 중요하게 생각하고 실제로 수행하고 있음을 보고한 바 있다. 그리고 성기월 등(2005)의 연구에서도 양로원과 요양원 간호사 모두 간호업무 중 건강사정이 가장 중요하다고 생각하였다. 그러나 본 연구의 참여자들은 노인에게 일어나는 임상상황에 대해 스스로 판단하고 결정하는 것이 부담스럽다고 하였다. 참여자들은 노인에게서 임상적 증상이 나타나거나 이를 호소할 경우 건강상태를 사정하여 간호문제가 무엇인지를 정확히 판단하는 것과, 이때 의학적 진단이나 치료를 위해 병원으로 이송시켜야 할지 혹은 간호중재만으로 해결가능한 것인지 결정 내리기가 어려웠다. 특히 퇴근 후 야간시간에 호출을 받는 경우 상황 자체가 스트레스로 다가오며, 더불어 상황판단과 결정에 대한 압박감이 더욱 가중되었다. 이는 의사의 조언이나 지시 하에 수행하는 일반 병원에서의 간호활동에 비해, 간호사로서의 독자적 판단과 결정을 내려야 하는 것이 매우 부담스럽다는 것을 의미하고 있다. 이러한 결과는 간호사들이 전통적으로 이론 중심의 강의와 간호술기 중심의 실습교육으로 인해 임상상황에 대한 비판적 사고를 키우고 과학적이고 체계적인 간호과정을 적용한 훈련이 미흡했기 때문에 판단과 결정 능력이 부족한 것으로 사료된다. 이에 임상적 판단 및 결정능력을 갖추고 그로 인한 부담감을 줄이기 위해서는 간호조직 내 지속적인 교육이 중요하며, 특히 사례를 중심으로 문제파악과 우선순위에 따른 문제해결과정을 습득할 수 있는 실무적인 교육이 요구된다.

한편 장기요양시설의 노인간호사는 전문적 간호실무뿐 아니라 행정 및 경영, 타 분야와의 긴밀한 협조 업무를 담당해야 한다(신경림, 2004). 본 연구의 참여자들은 노인요양시설 내에서 간호 이외의 행정 및 운영 등 다양한 업무를 담당해나가기 어려워서 역할하기를 바라는 압박감을 느꼈다. 그리고 참여자들은 타부서에서 주관하는 행사나 프로그램에 일부 참여하면서 협조하지만, 참여자가 간호업무로 아무리 바쁘다 해도 다른 직원으로부터 도움을 받을 수 없는 부분이기 때문에 전문적인 간호를 수행하는 데 있어 커다란 부담을 경험하였다. 그러나 대부분의 선행연구들은 노인요양시설 간호사의 임상적 간호행위, 간호중재안, 간호업무에만 주로 관심을 두고 있기 때문에(박현태 등, 2006; 성기월 등, 2005), 간호외적 업무에서 초래되는 부담감의 원인, 유형, 정도 및 간호결과에 미치는 영향 등과 같은 측면에서 본 연구결과와 비교하기에 어려움이 있는 실정이다. 그러므로 장기요양시설에서 노인을 돌보는 간호사의 구체적인 업무와 관련된 다각적인 연구가 이루어져야 할 것이다. 더불어서 노인요양시설의 행정적 업무에 대한

교육과 시설운영과 관련된 경영자과정 프로그램에 간호사를 적극적으로 참여하도록 하며, 업무로 인한 부담감을 최소화시키기 위한 효과적인 대처방안을 모색할 필요가 있겠다.

노인요양시설 간호사의 직무만족도를 예측할 수 있는 요인을 연구한 Hasson and Ametz(2008)에 따르면, 간호사의 소진상태는 노인간호에 있어 부정적인 영향을 주고 직무만족도를 저하시키는 가장 강력한 예측인자로서 자긍심을 떨어뜨린다고 하였다. 본 연구에서는 간호사의 소진상태가 간호의 대상인 노인들로부터 기(氣)를 뺏기고, 허약하고 항상 누워만 있는 노인을 대상으로 간호를 하기 때문에 생기 있고 즐거움 보다는 지치고 힘겨운 소진상태를 경험한 것으로 밝혀졌다. 더불어서 참여자들은 간호를 담당해야 하는 배정 노인수가 많은 데 비해 상대적으로 낮은 급여와 노인요양시설의 평가 시 타 부서와 비교해 보았을 때 노인의료복지시설 내에서 침상간호에 대한 가치가 상대적으로 낮게 평가되는 것으로 인식함으로써 저하된 자긍심을 경험하였다. 노인요양시설의 서비스 질 평가지표 개발 및 적용을 위한 김문실과 이승희(2008)의 연구가 이러한 결과를 뒷받침해주고 있다. 즉 노인요양시설은 운영 및 인적자원관리, 요양환경관리, 그리고 서비스관리 영역에 따라 평가할 수 있는데, 이 중에서 서비스관리영역이 가장 낮은 점수를 보였으며, 서비스관리 영역 중 서비스 표준 확보의 평가점수가 가장 낮게 나타났다. 우리나라의 경우 표준화된 서비스 지침이 규정화되어 있지 않아 시설마다 상이한 수준의 서비스를 제공하고 있으며, 시설노인의 요구 자체가 복잡성을 지니고 있어 다학제적 접근의 관리가 중요함에도 불구하고 이에 대한 사례관리가 잘 이루어지지 않고 있다. 따라서 간호업무에 대한 정확한 지침이 조속한 시일 내에 정책적 차원에서 마련되어야 하며, 노인의 서비스관리 영역에서 간호업무의 전문성을 평가받도록 해야 할 것이다. 또한 노인요양 시설에서 간호사의 처우 개선과 간호사 배치기준을 적정수준으로 확대함으로써 간호사가 업무로 인해 소진되지 않도록 해야 하며, 시설 내, 외의 노인간호 사례에 대한 활발한 발표 및 노인간호 실무중심의 연구에서 중추적인 역할을 수행하도록 격려해야 할 것이다.

일반적으로 조직 내 구성원 간에 사소한 정도에서 심각한 정도에 이르기까지 다양한 유형의 갈등이 있기 마련이다. 본 연구에서도 참여자들은 노인과 가족, 요양보호사와의 갈등을 경험하였다. 먼저 참여자들은 노화의 심리, 사회적 변화에 따라 이기적이고 욕심이 많고 받기만 하려하고, 남의 말에 귀 기울이지 않는 부정적인 이미지로 인해 화를 내거나 허무함을 느꼈다. 이는 허약하고 만성적인 질병으로 간호문제를 가지고 있는 노인과 만나는 시간이 많기 때문에 자신도 모르는 사이에 부정적인 편견을 가지게 된 것으로 생각된다. 이와 유사한 결과를 나타낸 연구로서, 노인병원 간호사를 대상으로

노인에 대한 지식정도를 조사한 박향숙, 서순림 및 김수현(2007)의 연구에서는 노인의 심리적 영역에 대한 지식이 가장 부족한 것으로 나타났다. 그리고 Wells, Foreman, Gething and Petralia(2004)의 연구에서도 간호사는 노화에 대해 정확하게 알지 못하여 노인을 간호하면서 불안도가 높았다. 그들은 노인간호의 질을 결정하는 요인으로 노인에 대한 지식과 태도가 중요하며, 이는 간호사의 노인에 대한 행동을 좌우하게 된다고 하였다. 따라서 노인과의 갈등 없이 양질의 간호를 제공하기 위해 간호사는 노인에 대한 올바른 지식과 태도를 정립하고, 노인과의 감정을 교류하면서 긍정적인 관계를 유지하도록 노력해야 할 것이다. 갈등의 두 번째 대상으로 참여자들은 노인의 가족이라고 하였다. 노인이 입소할 때, 입소 후 주기적으로 방문하는 노인의 가족을 만나기도 하고, 노인의 상태에 대해 수시로 보고하고 상의하기 위해 전화연락을 취하기도 하였다. 평소에 가족의 방문이 거의 없거나 전화 연결이 되지 않는 경우가 간혹 있었는데, 이런 가족의 경우 노인의 상태가 갑작스럽게 악화되거나, 혹은 임박한 죽음을 알리는 증상과 징후가 보일 때 매우 곤혹을 치르게 되었다. 왜냐하면 평소에 노인의 상태를 모르던 가족이 노인의 갑작스런 변화와 죽음을 받아들이지 못하고 간호사에게 불만을 토로하는 경우가 있었다. 이러한 결과는 평소에 노인의 상태에 대한 정보를 교류했던 가족의 경우에는 이미 간호사와 신뢰가 형성되었기 때문에 그 상황에서 최선을 다했을 것으로 믿고 있음을 의미한다. 그러므로 노인이 입소할 때 가족을 대상으로 노인의 응급 및 죽음에 직면할 경우 발생할 수 있는 간호절차와 의료적인 연계, 노인과 가족이 바라는 대처방안 등에 대하여 체계적이고 효과적인 의사소통을 통한 논의과정을 반드시 거쳐야 할 것이다. 마지막으로 참여자들은 요양보호사와의 관계에서 갈등을 겪었다. 대부분의 참여자들은 요양보호사에게 간호보조업무를 지시하고, 일일이 행위에 대해 설명하고 교육시켜야 하며, 지시 내용을 제대로 수행했는지 지켜보고, 잘못된 행위에 대해 지적해야 하는 등 그들을 관리해야 하는 상황이 많았는데, 특히 간호사보다 나이가 많은 요양보호사에게 지시를 하기 불편하고, 제대로 지시를 따르지 않고 자기 마음대로 일을 하는 경우에 그들을 다루기가 매우 어려웠다. Siegel, Young, Mitchell and Shannon(2008)의 연구에서는 노인요양시설에 있는 간호사들이 과중한 업무와 함께 노인간호의 전문성이 없는 요양보호사와 같은 요원을 관리하고 다루는데 어려움이 있다고 하여 본 연구와 일치된 결과를 보였다. 그들의 연구에서 간호사들은 요양보호사와 함께 일하면서 그들을 ‘눈여겨보고 모니터링하기’, ‘제대로 일을 했는지 확인하기’처럼 단순하게 표현하였지만, 결국 ‘감독(supervision)’은 간호사의 확대된 역할로 인식하고 있었다. 그리고 간호사들은 요양보호사로부터 가치를 인정받고 존경과 신뢰를 받는 것이

중요한데, 이는 그들에게 정확한 역할을 하도록 격려할 수 있는 긍정적인 영향 때문이라고 하였다. 노인요양시설에서 요양보호사를 감독하는 역할은 사려 깊고 목적적이며 자신감 넘치는 태도로 이루어져야 한다고 강조하였다. 이처럼 감독은 노인요양시설 간호사의 확대된 역할이며, 오케스트라를 이끄는 지휘자처럼 치밀하면서도 인간적인 리더십을 통해 양질의 노인간호를 제공하는데 있어 중요한 업무라 할 수 있겠다. 이를 위해서는 감독업무체계의 구조와 과정, 그리고 감독업무의 기술적 실무교육의 기회를 제공해주어야 할 것이다.

다음은 노인요양시설에서 실무를 담당하는 참여자들은 노인의 미미한 호전상태를 확인하고, 노인으로부터의 신뢰와 직장 내에서의 인정을 받음으로써, 그리고 노인과 환경으로부터의 친밀함을 통해 보람을 느꼈다. 노인 질환의 특성상 만성적이고 쉽게 호전되지 않지만, 참여자들은 보다 노인의 임상적 상황을 현명하게 판단하고 결정하는 것과 부지런함으로 노인을 돌본다면 조금씩 밝고 편안해진 노인의 모습에서 간호의 보람을 경험하였다. Kris and Kayser-Jones(2004)는 요양시설의 능력 있는 간호사는 노인의 상태 변화에 민감하게 반응하고 이를 재빨리 인식하여, 약물을 쓰지 않고도 노인의 증상을 해결할 수 있음을 보고하였다. 이처럼 간호사의 정확한 판단과 결정능력은 노인의 증상, 징후를 호전시킬 수 있으며, 이를 통해서 보람을 느끼게 된다. 노인을 돌보는 데 있어 간호사는 따뜻한 말 한마디, 손을 잡아주고 웃어주는 등 노인의 정서적 안정감을 제공할 만큼 신뢰적이 존재임을 인식하면서 보람을 느꼈다. 일반적으로 시설에 입소한 노인은 정서적 간호에 대한 요구도가 가장 높았는데(신경희, 2002; 양윤정과 김정희, 2007; 임효남, 2005), 노인은 집을 떠나 낯선 직원들과 상호작용하면서 지내야 하기 때문에 외롭고 고독해지기 쉬운 상황에서 간호사를 가장 신뢰적인 직원으로 여김으로써 정서적인 안정감을 충족 받게 된다고 볼 수 있다. 또한 참여자들은 노인으로부터 자신을 친딸이나 친손녀처럼 여기고 따뜻하게 대해줄 때 간호사가 아닌 노인의 또 다른 가족이 되었음을 인지하게 되었다. 그리고 시설은 간호사에게 있어 근무지로서가 아닌 가족과 같은 노인, 타직원들과 함께 일상생활을 영위하는 곳으로서 공간적 친밀감을 느끼면서 더욱 간호의 보람을 느끼게 되었다. 양선희(2004)의 연구결과, 노인과 가족 역시 가정과 같은 편안함이 있는 요양원을 요구하였으므로 친밀하고 친숙한 관계와 환경 속에서 노인과 가족들은 편안함을, 간호사는 보람을 느끼는 것으로 해석할 수 있겠다.

참여자들은 노인요양시설에 입소해 있는 노인을 간호하면서 자신을 되돌아보고 간호에 대해 신중하게 생각해보는 자기반성의 기회를 갖게 되었다. 즉 참여자들은 노인들에게 양질의 간호를 제공하기 위해 간호학과 의학적 지식, 뿐만 아니라 간호의 영역을 확대시키기 위해 사회복지분야에 대한 지적 욕

구가 있었으며 이에 대한 지속적인 노력을 해야 한다고 하였다. Leppa(2004)는 장기요양시설에서 일하는 간호사는 급성기 환자 간호를 담당하는 간호사보다 복잡한 건강문제를 지니고 있는 노인을 돌보고, 다른 건강관리요원들과 함께 일하면서 많은 도전을 받는 환경에 처해 있기 때문에 더 복잡하고 독특한 경험을 한다고 하였다. 이들에게 있어 지속적인 교육은 실무에 긍정적인 영향을 주게 되며(Stolee et al., 2005) 교육을 통한 지식 확장은 노인에게 양질의 간호를 제공해 줄 수 있어 결국 직무만족도를 향상시키게 된다(Garm, 2006). 다시 말해서 노인간호와 관련된 지속적인 교육을 받음으로써 직무만족도와 함께 간호사의 자존감을 고취시키고, 양질의 간호제공을 받은 노인의 호전된 간호결과를 얻을 수 있게 될 것이다(Garm, 2006). 노인을 대상으로 간호실무를 담당하고 있는 참여자들은 노인에 대한 공경과 부모에 대한 고마움에 대해 새삼 느끼면서 동시에 좋은 품성을 지닌 노인이 되고자 지금부터라도 올바른 인성을 키워나가기 위한 노력을 하게 되었다. 또한 참여자들은 허약한 노인에게 활력을 불어넣어줄 수 있는 간호사가 되어야 하고, 건강관리가 매우 중요함을 인식하는 계기가 되었다. 따라서 간호사는 노인을 대상으로 경험한 실무는 자신의 지, 덕, 체를 함양시키는 반성적인 기회가 되었음을 의미한다.

이상의 연구결과는 간호실무측면에서 양질의 노인간호를 제공하기 위해 노인요양시설 내에서 간호사의 전반적인 노인간호 실무에 대한 인식과 이해에 실제적인 자료로 활용될 수 있을 것이다. 간호교육측면에서 노화와 관련된 노인의 특성에 대해 긍정적인 인식이 필요하며, 노인간호와 연관된 다학제적 접근 교육의 중요성을 제시해 주었다. 또한 간호행정 및 관리측면에서 간호인력의 배치, 업무규정 및 역할정립 개발에 기초자료로 유용할 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 간호사의 노인요양시설에서 경험한 실무 현상의 의미를 탐색하고자 심층면담과 관찰, 메모를 적용한 질적연구이다.

본 연구의 자료수집은 2007년 2월부터 8월까지였으며, C지역에 있는 노인요양시설의 간호사 8명을 참여자로 선정하였다. 연구자들은 참여자와의 심층 면담과 연구자의 메모를 통해 자료를 수집하였다. 자료분석은 Colaizzi(1978)의 현상학적 분석방법을 이용하였다.

본 연구결과 5개의 주제모음, <부담감>, <저하된 자긍심>, <갈등>, <보람>, 그리고 <자기반성>이 도출되었다. 이러한 결과는 노인요양시설 간호사의 부정적인 실무경험으로서 부담감을 줄이고 자긍심을 고취시키며 갈등을 해결해줄 수 있는 방

안모색이 시급함을 제시한다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 노인요양시설 간호사의 부담감, 자긍심, 갈등의 정도를 측정하고 이에 대한 영향요인과 대처방안에 대한 후속 연구가 필요하다.

둘째, 노인요양시설의 간호사뿐 아니라 노인간호가 이루어지는 다양한 형태에서의 실무 경험을 비교하기 위한 후속 연구가 필요하다.

참고문헌

- 강임옥 (2000). 노인인구의 간호요양원 필요예측에 관한 연구. *간호행정학회지*, 6(2), 195-209.
- 김귀분, 신동수 (2005). 미국 내 한국 노인 요양원 직원의 실무 경험. *노인간호학회지*, 7(1), 47-53.
- 김문실, 이승희 (2008). 노인요양시설의 서비스 질 평가 지표 개발 및 적용: 구조-과정 측면의 질 평가. *간호행정학회지*, 14(2), 131-143.
- 김태현, 한은주 (2007). 요양원에 입소한 치매노인 가족의 시설부양에 대한 만족도 관련 변인 연구. *한국노년학*, 27(3), 579-596.
- 박향숙, 서순림, 김수현 (2007). 노인병원 간호사의 노인에 대한 지식과 태도 및 부정적 행동통제 기술의 사용정도 간의 관계. *성인간호학회지*, 19(4), 614-623.
- 박현태, 김영애, 황혜영 (2006). 노인요양시설에서 활용되는 간호중재의 중요도와 수행도 분석. *간호행정학회지*, 12(2), 189-195.
- 변재관 (2001). 노인요양시설 평가결과 및 정책방안. *보건복지포럼*, 56, 5-16.
- 보건복지가족부 (2008. 8. 14). *통계로 본 건국 60주년 보건복지 변화*.
- 보건복지가족부 (2008. 9. 9). *노인장기요양보험제도*.
- 성기월, 신인희, 이경희, 권경희 (2005). 양로원과 요양원 간호사의 업무내용 비교. *노인간호학회지*, 7(1), 7-19.
- 신경림 (2004). 장기요양제도와 노인간호사의 역할개발. *2004년도 노인간호학회 춘계학술대회 자료집*.
- 신경림, 조명옥, 양진향 등 (2004). *질적연구방법론*. 서울: 이화여자대학교출판부.
- 신경희 (2002). 단기노인보호소 이용자의 간호요구도 및 서비스 실태요구. *한국보건학회지*, 16(2), 354-377.
- 양선희 (2004). 한국적 노인 간호요양원의 속성 규명을 위한 연구. *노인간호학회지*, 6(1), 67-80.
- 양윤정, 김정희 (2007). 요양시설 거주 노인이 지각한 간호요구. *노인간호학회지*, 9(2), 115-123.

- 윤경아, 진기남 (2007). 서비스 대상에 의한 폭력과 직무 스트레스. *한국노년학*, 27(2), 285-298.
- 임진재, 박오장 (2003). 입원한 노인환자의 일상생활 수행능력, 신체적 건강상태, 간호요양원에 대한 인식도. *노인간호학회지*, 5(2), 138-146.
- 임효남 (2005). *입원초기 노인환자의 간호요구*. 이화여자대학교 석사학위논문, 서울.
- 장숙희 (2006). *노인요양시설 사회복지사와 호스피스 간호사의 업무 스트레스와 대처방식 비교연구*. 계명대학교 석사학위논문, 대구.
- 전진호, 유영순, 조은희, 유병철, 정귀원, 엄상화, 김성준 (2001). 유료노인전문요양원 입주의사 결정요인에 관한 연구. *예방의학지*, 34(1), 1-8.
- 정경희 (2005). 노인생활실태 및 복지욕구 조사. *한국보건사회연구원*.
- Colaizzi, P. F. (1978). Psychological research as the phenomenologist sees it. In R. S. Valle & M. King(Eds.), *Existential-phenomenological alternatives for psychology*(pp. 48-71). New York: Oxford University Press.
- Garm, A. (2006). Promoting excellence in gerontological nursing. *Nurs BC*, 38(1), 12-16.
- Hasson, H., & Ametz, J. E. (2008). Nursing staff competence, work strain and satisfaction in elderly care: A comparison of home-based care and nursing homes. *J Clin Nurs*, 17(4), 468. ProQuest Nursing & Allied Health Source.
- Kris, A., & Kayser-Jones, J. (2004). Staffing and symptom management in nursing homes. *Gerontologist*, 44(1), 636. ProQuest Nursing & Allied Health Source.
- Leppa, C. (2004). The nature of long-term care nursing work. *J Gerontol Nurs*, 30(3), 26-35.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA : Sage.
- Siegel, E. O., Young, H. M., Mitchell, P. H., & Shannon, S. E. (2008). Nurse preparation and organizational support for supervision of unlicensed assistive personnel in nursing homes: A qualitative exploration. *Gerontologist*, 48(4), 453-463.
- Stolee, P., Esbaugh, J., Aylward, S., Cathers, T., Harvey, D. P., Hillier, L. M., Keat N., & Feightner J. (2005). Factors associated with the effectiveness of continuing education long term care. *Gerontologist*, 45(3), 399-409.
- Wells, Y., Foreman, P., Gething, L., & Petralia, W. (2004). Nurses' attitudes toward aging and older adults-examining attitudes and practices among health services providers in Australia. *J Gerontol Nurs*, 30(9), 5-13.

Nurses' Experience of Practice in Nursing Homes*

Chung, Seung Eun¹⁾ · Lee, Soon Hee¹⁾

1) Professor, Chungju National University, Department of Nursing

Purpose: This article aimed to identify nurses' experience of practice in nursing homes. **Method:** Using phenomenological approach for qualitative research, the participants were 8 nurses who were working at nursing home in C city. The data was analyzed by using phenomenological methodology by Colaizzi. **Results:** Five theme clusters were derived from the data. They were: burden (independent decision making in clinical situations, tension of as a multifunctional member); lowered self-esteem (exhaustion, relative self-evaluation is low, comparing with others); conflict (negative image of elderly, communication break with elderly family, monitoring of nursing home staff); worth (slight improvement of elderly health state, trust and recognition, intimacy); and self-reflection (need for knowledge extension, effort towards enhancing virtue, perception of importance in their health management). **Conclusion:** The results showed that nursing home nurses experienced negative aspects of various nursing practice, suggesting the ways to solve their negative experience.

Key words : Nursing, private practice, Nurses, Nursing homes, Qualitative research

* The research was supported by a grant from the Academic Research Program of Chungju National University in 2007.

• Address reprint requests to : Lee, Soon Hee

Department of Nursing, Chungju National University
656 Daehak-ro, Jeungpyong-eup, Jeungpyong-gun, Chungbuk 368-701, Korea
Tel: 82-43-820-5188 Fax: 82-43-820-5173 E-mail: nhlee@cjnu.ac.kr