

요양보호사의 지원서비스가 노인의 행동변화에 미치는 영향

정윤모¹, 강영식^{2*}

¹원광대학교 사회복지학과, ²충남대학교 교육학과 교육대학원 유아교육과

The Effect of Care Workers' Assistance Services on Behavioral Changes of the Elderly

Yun-Mo Jeong¹ and Young-Sik Kang^{2*}

¹Dept of Social Welfare, Wonkwong University adjunct professor

²Dept of Early Childhood Education, Chung-Nam University

요약 본 연구는 요양보호사의 지원서비스가 노인의 행동변화에 미치는 영향을 알아보는데 목적을 갖고, J지역 소재 노인전문요양보호시설에서 요양보호사로부터 서비스를 받고 있는 노인과 노인환자 보호가족 100명을 대상으로 설문조사하였다. 분석결과 첫째, 요양보호사의 지원서비스가 노인의 신체활동 만족에 미치는 영향을 검증한 결과 간호 처치서비스, 동작수발서비스가 노인의 신체활동 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.05$). 둘째, 요양보호사의 지원서비스가 노인의 심리정서활동 만족에 미치는 영향을 검증한 결과 동작수발서비스가 노인의 심리 정서활동 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.01$). 셋째, 요양보호사의 지원서비스가 노인의 사회인지활동 만족에 미치는 영향을 검증한 결과 동작수발서비스가 노인의 사회인지활동 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.01$). 이같은 결과는 노인의 신체적, 심리적, 인지적 발달이 퇴화되어가며, 활동이 둔화될 수밖에 없는 제한된 한계에서 반복적이며, 지속적인 간호처치와 동작수발 케어 서비스를 받음으로써 신체적, 심리적, 인지적 행동변화에 긍정적으로 변화되고 촉진됨을 의미한다. 즉, 요양보호사의 지속적인 지원서비스를 통해 노인의 긍정적인 신체적, 심리적, 인지적 행동변화로 긍정적인 삶을 증진시킬 수 있는 촉진제가 될 수 있음을 시사한 점에서 그 유용성을 갖는다.

Abstract The purpose of this study is to examine the effect of care workers' assistance services on behavioral changes of the elderly. To achieve this, a survey was carried out on 100 elderly people, who receive the services from care workers in J area-based elderly care facilities, and elderly patient families. The results of this study are as follows. First, the effect of care workers' assistance services on the elderly's satisfaction of physical activities showed that the nursing and caregiving services have a significant positive effect on their satisfaction of physical activities($p<.05$). Second, the effect of care workers' assistance services on the elderly's satisfaction of psycho-emotional activities showed that the caregiving services have a significant positive effect on their satisfaction of psycho-emotional activities($p<.01$). Third, the effect of care workers' assistance services on the elderly's satisfaction of social cognition activities showed that the caregiving services have a significant positive effect on their satisfaction of social cognition activities($p<.01$). Consequently, if the elderly receive the repetitive and continuous nursing and caregiving service in the limit that is forced to deteriorate the elderly's physical, psychological and cognitive development, and slow down their activities, there will be changes and promotion in their physical, psychological and cognitive behaviors. In other words, it is of use in that care workers' continuous assistance services can improve the elderly's life, driven by the changes of their physical, psychological and cognitive behaviors.

Key Words : Assistance Service, Behavioral Changes, Care, Care Workers, The Elderly,

*Corresponding Author : Young-Sik Kang(Chung-Nam Univ.)

Tel: +82-11-433-4050 email: tlrudrkd1@hanmail.net

Received December 5, 2012 Revised (1st January 16, 2013, 2nd March 5, 2013, 3rd April 8, 2013) Accepted April 11, 2013

1. 서론

사회복지 시설현장 일선에서 각종 요양보호사가 제공하는 서비스의 질은 장기요양보험제도의 성패를 좌우한다. 요양보호사로서 높은 질의 서비스를 보증하고, 또 스스로 요양보호사로서의 중요성과 필요성을 인지하여 만족스러운 상태에서 지속적인 활동을 할 수 있도록 관리하는 것이 요양보호사의 기본적인 서비스라 할 수 있다 [1,2].

사회복지시설에서 핵심적인 쟁점은 문제와 욕구를 가진 고객으로서의 노인요양환자와 이들과 직접적인 서비스를 제공하는 종사자간의 관계라 할 수 있다. 요양보호사의 노인환자를 위한 지원서비스는 노인환자의 간호처치와 동작수발 및 노인들의 신체적 활동보조, 심리·정서적 활동, 사회인지적 활동에 도움을 제공하는 케어 서비스를 말한다[3]. 이들 지원서비스는 전문적 관계수립과 종사자가 자신이 가지고 있는 지식과 기술 등을 동원하여 고객과 상호작용하기에 이들 간의 관계는 매우 중요하며, 따라서 고객과 함께 종사자의 요양서비스 지원이 사회복지시설에서 역시 중요한 측면이라고 할 수 있다.

그러나 기존의 전통적인 노인장기요양시설의 운영은 공급자중심 혹은 공급자편의 위주로 운영되어 왔고, 이로 인해 노인장기요양시설이 규제, 정형화된 프로그램, 절차 등에 지나치게 종속되는 결과를 가져온다는 비판을 받아왔다. 이러한 공급자 중심과 의료중심의 시설운영은 노인장기요양시설이 노인의 생애기간 중 마지막 종착지이자 노인집단수용시설이라는 부정적 이미지를 벗어나기 어려웠다[4]. 즉, 주로 공급자와 규제를 중심으로 운영되어 오던 전통적인 노인장기요양시설은 시설차원에서 정해진 케어나 서비스를 일괄적으로 전달하는데 중점을 두고 거주노인보다는 시설관계자의 의사결정에 초점을 두며 구조화된 활동만을 수행해 왔다. 반면, 노인은 단순한 진단(질병)으로만 평가 받아왔던 것 또한 사실이다[5-7].

이러한 노인장기요양시설의 서비스 제공자로서의 종사원의 낮은 서비스 문제점을 해소하여 시설이 편안한 노후생활을 유지할 수 있는 장소로 변해야 된다는 사회적 인식이 확산되어 왔다[8]. 이에 최근 사회복지서비스 분야에서도 호텔식 고객서비스 개념을 도입하여 요양보호사를 비롯한 노인복지서비스 기관에서도 친절을 공식적으로 학습시킴과 더불어 고객만족에 대한 지속적 평가를 통해 적절한 감정표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지 감독받고 있다. 고객인 노인의 요구를 반영한 고객만족, 고객감동 전략을 통해 요양서비스 기관의 경쟁력 강화와 이윤확보를 달성하기 위해 서비스경쟁화를 추진하고 있는 것이다[9,10].

따라서 본 연구에서는 이와 같은 문제제기를 바탕으로 요양보호사의 서비스지원이 노인의 행동변화에 미치는 영향을 파악하여 현재 제공되는 지원서비스로서의 간호처치와 동작수발 서비스가 노인들의 신체활동과 심리정서적 활동, 사회인지적 활동에 어느 정도 행동변화에 도움을 주는지 측정변수의 유용성과 시사점을 제안하는데 목적을 갖는다.

2. 연구방법

2.1 조사대상 및 방법

본 조사대상은 J지역 소재 노인전문요양보호시설에서 요양보호사로부터 서비스를 받고 있는 노인인 노인환자 보호가족 100명을 대상으로 하였다.

설문조사는 본 연구자가 2012년 10월 1일부터 15일까지 자기기입식 설문조사 방법으로 조사 하였다. 설문응답은 직접응답이 가능한 입소노인은 직접 요양보호사의 도움을 받아 입양노인에게 설문을 전달하여 직접 기입토록 하였으며, 거동이 불편한 노인은 환자 간호보호자에게 양해를 얻어 응답케 하였다. 회수된 설문지 중 조사 후 불성실 응답자와 결측치를 제외하고 총 78매를 최종 유효 설문으로 분석에 사용하였다.

2.2 측정변수와 설문지 구성

본 연구의 가설에 사용된 변수는 연구자마다 다르게 해석할 수도 있기 때문에 본 연구의 목적에 맞추어 다음 Table 1과 같이 총 48문항으로 구성하였다.

설문지 구성을 위한 척도는 명목척도로 구성된 인구통계학적 요인을 제외하고 Likert 5점 척도로 구성하였는데 5점은 ‘매우 그렇다’로 측정항목에 대하여 긍정적임을 의미하며, 1점은 ‘전혀 그렇지 않다’로 측정항목에 대하여 매우 부정적임을 뜻한다.

2.2.1 지원 서비스

본 연구에서는 요양보호사의 지원 서비스를 측정하기 위해 임미림[11]의 척도를 바탕으로 수정·보완하여 간호처치서비스, 동작수발서비스로 구분하여 각 10문항씩 총 20문항으로 구성하였다.

2.2.2 행동변화

본 연구에서는 노인의 행동변화를 측정하기 위해 이호형[12]과 이수춘[13]의 척도를 중심으로 신체활동, 심리정서활동, 사회인지활동으로 구분하여 총 16문항으로 구성하였다.

[Table 1] Components of questionnaire

Factor	Item	Question number	Number of question	Scale	Source
Support services	-Nursing service -Movement care service	1-20	20	Likert 5Point scale	Im Mi-lim[11]
Behavioral changes	-Physical activities -Psychological emotional activities -Social cognition activities	1-16	16	"	Lee Ho-hyung[12] Lee Soo-chun[13]
Demographic characteristics	· Sex · Age · Family size · Suffered disease · Care grade	1-12	12	Nominal scale	-
Total			48		

2.2.3 인구통계학적 요인

본 연구의 인구통계학적 요인으로는 성별, 연령, 과거 종사직업, 학력, 종교, 가족 규모, 현재 앓고 있는 질병, 월 평균 수입, 요양입소 비용부담, 보호자 관계, 시설입소 기간, 요양등급의 12문항으로 구성하였다.

2.3 분석방법

자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding)과 데이터 크리닝(data cleaning)과정을 거쳐, SPSS v. 17.0 통계 패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다.

구체적으로 다음과 같은 분석을 실시하였다.

첫째, 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정 도구의 타당성을 검증하기 위하여 요인 분석을 시행하였으며, 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 셋째, 각 변수간 상관관계를 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였다. 넷째, 요양보호사의 지원서비스가 노인의 행동변화에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 조사대상자의 일반적 특성

다음은 조사대상자의 일반적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석 및 다중응답분석을 실시한 결과이다. 분석 결과 성별은 남자 13명(16.7%), 여자 65명(83.3%)으로 나타났다. 연령은 75세 이하 21명(26.9%), 76-80세 25명(32.1%), 81세 이상 32명(41.0%)으로 나타났다.

과거 종사직업은 가사 32명(41.0%), 농업 19명(24.4%), 자영업 14명(17.9%)으로 나타났고, 학력은 무학 31명(39.7%), 초졸 26명(33.3%), 중졸이상 21명(26.9%)으

로 나타났다.

종교는 무교 31명(39.7%), 기독교 19명(24.4%), 불교 9명(11.5%), 천주교 5명(6.4%)으로 나타났고, 가족 규모는 2세대(부모-자녀) 가족 31명(39.7%), 부부단독가족 12명(15.4%), 확대가족(4인 이상) 17명(21.8%), 독신 9명(11.5%) 순으로 나타났다.

현재 앓고 있는 질병은 치매 53명(67.9%), 중증 23명(29.5%), 당뇨병 13명(16.7%), 고혈압 12명(15.4%), 퇴행성관절염 9명(11.5%), 골절휴유증 8명(10.3%), 심장질환 3명(3.8%), 심장질환 2명(2.6%) 순으로 나타났고, 월 평균 수입은 50만원 미만 19명(24.4%), 50-100만원 미만 15명(19.2%), 100-150만원 미만 20명(25.6%), 150만원 이상 24명(30.8%)으로 나타났다.

요양입소 비용부담은 자녀가 43명(55.1%), 정부(국민기초생활보장) 19명(24.4%), 본인 또는 배우자 9명(11.5%) 순으로 나타났고, 보호자 관계가 자녀 41명(52.6%), 배우자 8명(10.3%), 형제자매 5명(6.4%), 부모 4명(5.1%) 순으로 나타났다.

시설입소기간은 1년 미만 21명(26.9%), 2년 미만 28명(35.9%), 3년 미만 18명(23.1%), 3년 이상 11명(14.1%)으로 나타났고, 요양등급은 1등급 17명(21.8%), 2등급 32명(41.0%), 3등급 29명(37.2%)으로 나타났다.

3.2 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

변수의 타당성을 검증하기 위해 본 연구에서는 구성개념 타당도를 검증하기 위한 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 사용하였다. 타당성이란 측정을 위해 개발한 도구를 사용하여 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 측정할 수 있는가를 나타내는 지표이다. 특히, 요인의 수를 최소화하여 정보의 손실을 최소화하기 위해 주성분분석(principal components analysis)방식을 이용하였고, 회전방식은 직각회전인 베리맥스(varimax)방식을 사용하였다. 요인의 수 결정은 고유값

(eigen value)이 1 이상인 요인만을 선택하였으며, 각 변수와 요인간의 상관하였음을 나타내주는 요인 적재치 (factor loading)는 그 값이 0.4 이상인 경우를 유의한 것으로 판단하였다. Kaise-Mayer-Olkin(KMO)은 변수쌍들 간에 상관하였는가가 다른 변수에 의해 잘 설명되어지는 정보를 나타내는 것이므로 이 측도의 값이 작으면 요인 분석을 위한 변수 선정이 좋지 않음을 나타낸다. 보통 KMO값이 0.9이상이면 아주 좋은 것이고 0.5이하이면 변수로서 받아들일 수 없는 것으로 본다. 또한 본 연구에서 다 문항 척도로 측정된 문항이 동질적인 문항들로 구성되었는지 신뢰도를 검증하기 위해 문항간의 내적 일치를 보는 Cronbach's α 계수를 산출하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 Cronbach's α 값은 정해진 기준이 없지만 .60 이상이면 신뢰도가 있다고 보며 .50 이상이면 분석하는데 큰 문제가 없는 것으로 본다.

3.2.1 지원서비스에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

다음 Table 2는 지원서비스에 대한 20개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=1718.460$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.923으로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 2개의 요인이 도출되었고, 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 요인 1(36.659%)은 ‘동작수발서비스’로 명명하였고, 요인 2(36.520%)는 ‘간호처치서비스’로 명명하였다. 이 2개의 요인 적재 값이 ± 4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

3.2.2 행동변화 만족도에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

다음 Table 3은 행동변화 만족도에 대한 16개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다.

먼저 Bartlett의 단위행렬 점검 결과 $\chi^2=1423.859$ (Sig.=0.000)이므로 변수들 사이에 요인을 이룰만한 상관관계가 충분하고, KMO의 표본적합도 점검결과 KMO 값이 0.898로 나타났으며, 공통성 등을 점검한 결과에서도 측정 자료의 요인분석 가정을 만족시키므로 다음과 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 총 3개의 요인이 도출되었고, 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로

요인 명을 부여하였다. 요인 1(45.486%)은 ‘신체활동’으로 명명하였고, 요인 2(19.123%)는 ‘심리정서활동’으로, 요인 3(18.270%)은 ‘사회인지활동’으로 명명하였다. 이 3개의 요인 적재 값이 ± 4 이상으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며, 신뢰도 또한 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

[Table 2] Validity and reliability of assistance services

Classification	Constituent	
	Movement care service	Nursing service
2.8. Assistance service of bladder management	.869	.252
2.9. Assistance service of evacuation management	.867	.244
2.6. Assistance service of putting on or off clothes	.861	.219
2.10. Assistance service of toilet movement	.845	.271
2.5. Assistance service of bathing	.838	.263
2.7. Assistance service of toilet use	.816	.226
2.3. Assistance service of toothbrushing	.771	.320
2.1. Assistance service of eating	.753	.283
2.4. Assistance service of washing up or haircutting	.732	.306
2.2. Assistance service of dressing up	.710	.277
1.10. Nursing service of diabetes	.261	.863
1.5. Nursing service of intubation feeding	.133	.859
1.8. Nursing service of intestinal fistula	.292	.849
1.2. Nursing service of smoking	.299	.831
1.1. Nursing service of tracheostomy tube	.282	.830
1.3. Nursing service of oxygen therapy	.223	.811
1.9. Nursing service of dialysis	.255	.803
1.7. Nursing service of urethral catheterization management	.340	.767
1.6. Nursing service of cancer pain	.378	.765
1.4. Nursing service of bedsore	.296	.727
Eigen value	7.332	7.304
Variance Explanation(%)	36.659	36.520
Cumulative Explanation(%)	36.659	73.179
Cronbach's α	.957	.959

KMO = 0.923, Bartlett's test $\chi^2=1718.460$ (df=190, Sig.=0.000)

[Table 3] Validity and reliability of behavioral changes satisfaction

Classification	Constituent		
	Physical Activities	Psychological Emotional Activities	Social Cognition Activities
7. Help satisfaction of changing clothes	.919	.108	.135
4. Help satisfaction of body cleaning	.917	.238	.042
6. Help satisfaction of dressing up	.879	.138	.181
2. Help satisfaction of oral cavity	.865	.216	.146
3. Help satisfaction of bathing	.839	.330	.066
10. Help satisfaction of eating	.831	.321	.085
1. Help satisfaction of washing up	.800	.297	.114
5. Help satisfaction of shampooing	.793	.130	.321
8. Help satisfaction of toilet use	.776	.287	.244
9. Help satisfaction of position change	.702	-.183	.420
13. Help satisfaction of communication	.206	.886	.271
11. Help satisfaction of company to talk, encouragement and consolation	.283	.862	.208
12. Help satisfaction of life consultation	.303	.787	.415
14. Social activities improvement	.125	.186	.924
15. Problem-solving ability improvement	.215	.312	.877
16. Memory improvement	.198	.462	.758
Eigen value	7.278	3.060	2.923
Variance Explanation(%)	45.486	19.123	18.270
Cumulative Explanation(%)	45.486	64.609	82.879
Cronbach's α	.964	.938	.928

KMO = 0.898, Bartlett's test $\chi^2=1423.859$ (df=120, Sig.=0.000)

3.3 가설의 검증

본 연구에서는 상관관계분석을 실시하여 앞서 제시한 각 항목변수의 관계를 검증하였고, 상관관계분석을 통하여 검증된 요양보호사의 지원서비스를 독립변수로, 노인의 행동변화를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시함으로써 각 변수들의 인과관계를 검증하였다.

3.3.1 기술통계분석 및 상관관계 검증

다음 Table 4는 본 연구에서 분석하고자 하는 변인들에 대한 일반적인 경향을 알아보기 위해 평균과 표준편차, 왜도(skewness) 및 첨도(kurtosis)를 산출한 결과이다. 분석 결과, Likert 5점 척도를 사용하여 측정한 측정변인들의 평균은 최저 3.04에서 최고 3.88이며, 표준편차는 최저 0.834에서 최고 1.170으로 나타났다. 왜도는 절대값 최저 0.303에서 최고 1.103, 첨도는 절대값 최저 0.293에서 최고 1.449로 나타났다. 정상성 가정의 충족 여부에 대한 판단 기준으로 Curran, West & Finch[14]는 왜도가 2 미만, 첨도가 7 미만이면 정상분포 자료로 간주할 수 있다고 하였으므로, 수집된 자료가 적합함이 확인되었다.

또한 각 변수간 상관관계를 알아보기 위하여 상관분석을 실시한 결과 요양보호사 지원서비스의 하위요인별 간호처치서비스와 동작수발서비스는 신체활동, 사회인지활동과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 요양보호사 지원서비스의 하위요인별 동작수발서비스는 심리정서활동과 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

[Table 4] Verification of relationship between each variables

Classification	Support services		Behavioral changes		
	Nursing service	Movement care service	Physical activities	Psychological emotional activities	Social cognition activities
Nursing Service	1				
Movement Care service	.600***	1			
Physical activities	.451***	.475***	1		
Psychological emotional activities	.050	.288*	.520***	1	
Social cognition activities	.318**	.427***	.443***	.629***	1
M	3.04	3.71	3.88	3.77	3.24
SD	1.046	.834	.946	1.061	1.170
skewness	-.618	.303	-1.103	-1.067	-.688
kurtosis	-.293	-1.314	1.449	.751	-.570

** p<.01, *** p<.001

3.3.2 가설 1의 검증

다음 Table 5는 요양보호사의 지원서비스가 노인의 신체활동 만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은

[Table 5] The effect of care workers' assistance services on the elderly's satisfaction of physical activities

Dependent variables	Classification	Nonstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	p	F	R ²
		B	S.E.	β				
Physical activities	(constant)	1.819	.427		4.264	.000	13.797***	.249
	Nursing service	.234	.112	.259	2.101*	.039		
	Movement care service	.362	.140	.320	2.591*	.012		

* p<.05, *** p<.001

24.9%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=13.797, p<.001). 독립변수별로는 간호처치서비스, 동작수발서비스가 노인의 신체활동 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<.05). 즉, 영양보호사의 동작수발서비스가 높아지면 노인의 신체활동 만족은 .320의 상승이 있는 것으로 나타났다, 영양보호사의 간호처치서비스가 높아지면 노인의 신체활동 만족은 .259의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 노인의 신체활동 만족의 향상을 위해서는 영양보호사 지원서비스의 하위요인별 간호처치서비스, 동작수발서비스가 중요한 요인임을 알 수 있다.

3.3.3 가설 2의 검증

다음 Table 6은 영양보호사의 지원서비스가 노인의 심리정서활동 만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다.

분석결과 회귀모형의 설명력은 8.2%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=4.448, p<.05).

독립변수별로는 동작수발서비스가 노인의 심리정서활동 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<.01), 영양보호사의 동작수발서비스가 높아지면 노인의 심리정서활동 만족은 .402의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서 노인의 심리정서활동 만족의 향상을 위해서는 영양보호사 지원서비스의 하위요인별 동작수발서비스가 중요한 요인임을 알 수 있다.

3.3.4 가설 3의 검증

다음 Table 7은 영양보호사의 지원서비스가 노인의 사회인지활동 만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 16.7%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=8.710, p<.001). 독립변수별로는 동작수발서비스가 노인의 사회인지활동 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<.01), 영양보호사의 동작수발서비스가 높아지면 노인의 사회인지활동 만족은 .369의 상승이 있는 것으로 나타났다. 따라서

[Table 6] The effect of care workers' assistance services on the elderly's satisfaction of psycho-emotional activities

Dependent variables	Classification	Nonstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	p	F	R ²
		B	S.E.	β				
Psychological emotional activities	(constant)	2.458	.529		4.643	.000	4.448*	.082
	Nursing service	-.194	.138	-.191	-1.398	.166		
	Movement care service	.512	.174	.402	2.947**	.004		

* p<.05, ** p<.01

[Table 7] The effect of care workers' assistance services on the elderly's satisfaction of social cognition activities

Dependent variables	Classification	Nonstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	p	F	R ²
		B	S.E.	β				
Social cognition activities	(constant)	.993	.556		1.785	.078	8.710***	.167
	Nursing service	.108	.145	.097	.745	.459		
	Movement care service	.518	.182	.369	2.838**	.006		

** p<.01, *** p<.001

노인의 사회인지활동 만족의 향상을 위해서는 요양보호사 지원서비스의 하위요인별 동작수발서비스가 중요한 요인임을 알 수 있다.

4. 논의 및 결론

본 연구는 요양보호사의 지원서비스가 노인의 행동변화 만족에 미치는 영향을 알아보는데 목적을 갖고 연구하였는데 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 요양보호사의 지원서비스가 노인의 신체활동 만족에 미치는 영향을 검증한 결과 간호처치서비스, 동작수발서비스가 노인의 신체활동 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < .05$). 즉, 요양보호사의 동작수발서비스가 높아지면 노인의 신체활동 만족은 .320의 상승이 있는 것으로 나타났고, 요양보호사의 간호처치서비스가 높아지면 노인의 신체활동 만족은 .259의 상승이 있는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 노인환자의 동작수발의 반복적인 물리치료적 케어 서비스의 지원과 도움이 제공될 때 그만큼 환자 자신의 신체적 활동에 대한 기대감이 높음을 의미하며, 간호적 서비스와 더불어 전체적인 치료나 요양 및 활동에 대한 만족도를 높일 수 있는 기제임을 시사한다.

둘째, 요양보호사의 지원서비스가 노인의 심리정서활동 만족에 미치는 영향을 검증한 결과 동작수발서비스가 노인의 심리정서활동 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p < .01$), 요양보호사의 동작수발서비스가 높아지면 노인의 심리정서활동 만족은 .402의 상승이 있는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 동작수발을 통한 케어 서비스 지원이 심리적 안정과 원활한 동작수발을 기대할 수 있다는 정서적 기대감이 높아져 이에 따른 만족 또한 높아짐을 의미한다.

셋째, 요양보호사의 지원서비스가 노인의 사회인지활동 만족에 미치는 영향을 검증한 결과 동작수발서비스가 노인의 사회인지활동 만족에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p < .01$), 요양보호사의 동작수발서비스가 높아지면 노인의 사회인지활동 만족은 .369의 상승이 있는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 동작수발지원을 통한 서비스제공이 사회적 참여를 촉진시킬 것이라는 긍정적인 사회인지 활동에 대한 높은 기대감으로 연결됨을 시사한 것으로 볼 수 있다.

이상의 연구결과 요양보호시설에서의 요양보호사의 간호처치와 동작수발 서비스의 지원은 요양노인의 신체활동과 심리적 활동 및 사회적 인지활동을 증진시켜주는 긍정적인 요인임을 실증시켜 주었다. 이는 황성자[7]와

정무성·남석훈[10]이 밝힌 시설종사자의 긍정적인 간호 처치나 동작수발서비스가 강화될수록 고객감동과 노인의 이용욕구 충족에 따른 기관의 대외이미지와 당해 노인환자의 심리적, 정서적, 긍정적인 행동변화를 초래하는 동기유발요인으로 작용함을 밝힌 선행연구결과를 지지해 줌으로써 동질성을 갖는다. 즉, 노인복지시설에서의 요양보호사의 지원서비스 요인의 중요성과 노인의 신체적, 심리적, 인지적 발달이 퇴화되어가며, 활동이 둔화될 수밖에 없는 제한된 한계에서 반복적이며, 지속적인 간호처치와 동작수발 케어 서비스를 받음으로써 신체적, 심리적, 인지적 행동변화에 긍정적으로 변화되고 촉진됨을 의미해 요양보호사의 간호처치와 동작수발서비스의 중요성을 시사해 주었다. 따라서 보다 능동적인 케어서비스의 지원과 제공으로 긍정적인 노인환자의 삶의 개선이 요구된다.

이를 위해 요양보호사의 교육과정 개편 및 정기적인 보수교육 실시 등 요양보호사로서의 봉사정신이나 직무에 대한 신념을 제고할 수 있는 방안을 제고해야 한다. 그리고 요양보호사들의 직무스트레스는 줄이고, 신념의 수준과 소명의식 수준은 높여 직무에 몰입할 수 있도록 환경적 근무여건을 개선하여 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다. 또한 요양보호사라는 직업이 고령사회에서는 개인, 가정적, 사회적, 국가적으로 꼭 필요하며, 노인의 삶의 질을 제고하는데 큰 기여를 하고 있음을 인정하여 국가적 차원에서의 정책적 지원이 보다 강화되어야 한다.

마지막으로 본 연구에 적용한 측정변수와 조사대상이 전국적 표본이 아닌 특정지역에 국한된 점에서 결과를 일반화하는데 제한을 갖는다. 따라서 향후 연구에서는 각 요양보호시설의 다양한 특성을 고려한 지원서비스 속성을 고려한 변수 사용을 통한 전국적 조사가 요구된다.

References

- [1] Y. H. Lee, and S. J. Lee, "A Study on the Influence of Organizational and Activity Characteristics on the Long Term Care Workers' Empowerment". Center For Social Welfare Research Yonsei University, Vol.19, pp. 157-183, 2008.
- [2] A. R. Choi, A Comparative Study on Determination Factor of Quality of Life for Senior between Korea and Japan: Based on Economical, Social, Physical and Psychological Aspects. Ph. D. Dissertation Sungkyunkwan University, 2011.
- [3] J. Y. Lee, The Study on an Effect of Empowerment of

- Long Term Care Nurse(LTCN) on the Job Satisfaction and Organization Immersion. MS Thesis Dongguk University, 2010.
- [4] F. Vladeck, F, A Good Place to Grow Old: New York's Model for NORC Supportive Service Programs: United Hospital Fund, 2004.
- [5] B. Neugarten, J. Moorn, and J. Low, "Age Constraints and Adults Socialization". *Am J Social*, Vol.70, No.6, pp. 710-717, 1995.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1086/223965>
- [6] B. H. Marcus, B. C. Bock, and B. M. Pinto, Initiation and Maintenance of Exercise Behavior. In Gochman, D. S. *Handbook of Health Behavior Research*. New York and London : Plenum Press, 1997.
- [7] S. J. Hwang, A Study on the Prevention of Long-term Care and the Method of Independence Support for the Elderly in Home. Ph. D. Dissertation Daegu Haany University, 2010.
- [8] Y. S. Lee, and R. K. Choi, "A Study on the Influence of Caregivers Professionalism on Service Quality". *The Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, Vol.24, No.2, pp. 190-210, 2010.
- [9] H. A. Kang, "A Study on Change in Nurses Job". *Economy and Society*, Vol.55, pp. 142-168, 2002.
- [10] M. S. Jung, and S. H. Nam, "A Study on Effects of the Human Resources Management on Service Quality in the Welfare Institutions for the Disabled". *Korean Council on Social Welfare Education*, Vol.4, No.1, pp. 97-120, 2007.
- [11] M. L. Im, The Classification of Nurse's Nursing Activities in Nursing Home for Elderly. Ph. D. Dissertation Ewha Womans University, 2002.
- [12] H. H. Lee, An Empirical Study on the Satisfaction of the Recipients of the National Long-Term Care Insurance Service for the Aged. Ph. D. Dissertation Seoul University of Venture & Information, 2011.
- [13] S. C. Lee, A Study on the Services Utilization Type & Satisfaction Perceived by the Long Term Care Service Users. Ph. D. Dissertation Kukje Theological University and Seminary, 2009.
- [14] P. J. Curran, S. G. West, and J. Finch, "The Robustness of Test Statistics to Non-normality and Specification Error in Confirmatory Factor Analysis". *Psychol Methods*, Vol.1, pp. 16-29, 1996.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/1082-989X.1.1.16>

정 윤 모(Yum-Mo, Jeong)

[정회원]



- 2006년 6월 : 원광대학교 대학원 사회복지학 전공(사회복지학 박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 원광 디지털대학교 겸임교수

<관심분야>

지역사회복지, 노인복지, 정신보건

강 영 식(Young-Sik Kang)

[정회원]



- 2004년 2월 : 원광대학교 유아교육전공 (문학박사)
- 2006년 8월 : 원광대학교 사회복지학과 전공 (사회복지학 박사)
- 2012년 1월 ~ 현재 : 충남대학교 교육학과 교육대학원 유아교육과 교수

<관심분야>

유아교육, 부모교육, 아동복지, 상담심리