

요양보호사의 노인인권인식과 서비스 질에 대한 인식 수준의 관련성: 인권교육 조절효과 중심으로

정은심¹ · 서영준² · 원영주² · 허민희³ · 노진원²

¹국민건강보험공단, ²연세대학교 소프트웨어디지털헬스케어융합대학 보건행정학부, ³연세대학교 일반대학원 보건행정학과

Association between Caregiver's Awareness of Human Rights and Quality of Service: Focused on Human Right Education

Eun-Sim Jeong¹, Young-Joon Seo², Young-Joo Won², Min-Hee Heo³, Jin-Won Noh²

¹National Health Insurance Service; ²Division of Health Administration, College of Software and Digital Health care Convergence, Yonsei University;

³Department of Health Administration, Yonsei University Graduate School, Wonju, Korea

Background: Long-term care insurance for the elderly has been stably established along with the quantitative expansion of long-term care facilities. Indeed, the need for a paradigm about human rights-based service approach is being raised throughout society from a service perspective. Therefore, this study aimed to analyze the association between elderly human rights awareness and quality of service by considering human rights education as a moderate variable.

Methods: This study conducted surveys with 138 caregivers working in long-term care facilities located in Seoul and Gangwon. General characteristics, awareness of human rights, and the level of service quality were examined using descriptive statistics, frequency analysis, and correlation analysis. And multi-variable linear regression with a hierarchical framework was employed. These analyses were performed using IBM SPSS ver. 25.0.

Results: Of the 138 caregivers, 97.1% were female, 87.7% were more than 50 years old, and most of their education level was high-school graduates. Their length of employment ranged from more than 5 years to less than 10 years. The level of awareness regarding elderly human rights of the elderly was below normal (mean=2.21), but the quality of service was high (mean=4.21), and the need for human rights education was also high (mean=4.28). Among the general characteristics, the length of employment was significantly associated with awareness of elderly human rights. Moreover, political rights awareness, included as sub-domains of human rights, was positively associated with quality of service. However, the moderating variable, human rights education, was not significantly associated with the quality of service.

Conclusion: In this study, human rights education, as a moderating variable, did not have a statistically significant effect on caregivers' human rights awareness in relation to service quality. This finding is inconsistent with previous research results. These results can be explained by the fact that the frequency of education in long-term care facilities was a significant factor in the practice of protecting the human rights of the elderly. Therefore ongoing encouragement for the frequency of current human rights education and improvements in the educational approach appear to be necessary. In addition, these findings reveal the need for strength of education policies and effective in-depth research about human rights and quality of service to respect the human rights of the elderly.

Keywords: Long-term care; Caregivers; Elderly; Human rights

서 론

인구 고령화는 전 세계적인 추세로, 한국 또한 2017년 고령사회 진입 이후, 2022년 말에는 18.0%로 고령인구의 비중이 지속적으로 증가하였으며, 2050년에는 39.8%에 이를 것으로 예상되고 있다[1,2]. 노인 장기요양보험제도는 급격한 고령화에 따라 발생하는 노인의 신체·정서적 돌봄서비스 등의 복지 문제를 해결하기 위해 2008년에 도입되었다. 2020년 12월 말 기준 장기요양보험 인정자 수는 857,984명으로 보고되었다[3]. 전국의 장기요양기관 수는 25,384개소였으며, 이 중 재가 요양기관이 19,621개소, 시설 요양기관이 5,763개소로 전년 대비 재가기관이 1.1%, 시설기관이 4.0% 증가하였다[3].

노인요양시설의 증가와 함께 노인요양시설 종사자도 증가하였다[3]. 특히 직접적인 서비스를 제공하는 요양보호사는 2016년 313,013명에서 지속적으로 증가하였으며, 2020년 450,970명으로 전년 대비 1.4% 증가한 것으로 보고되었다[3]. 요양보호사는 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들의 신체 및 가사 지원 서비스를 제공하며, 노인복지시설 서비스의 질을 평가하는 핵심 지표로 기능하기도 하였다[4-8]. 요양보호사는 노인돌봄에서 노인과 가장 밀접하게 관련된 역할을 수행하는 장기요양급여 제공의 핵심 인력으로 요양보호사 서비스의 중요성이 강조되고 있음에도 불구하고, 일부 현장에서는 과중한 업무로 인해 노인학대나 노인인권 침해 등의 부작용이 보고되었다[9]. 보건복지부 노인학대 현황보고서에 따르면 노인 생활시설에서의 인권 침해 및 학대 건수는 2020년 521건, 2021년 536건으로 전년 대비 2.9%가 증가한 것으로 나타났다[8]. 이러한 결과는 우리 사회가 노인인권에 대한 문제의식을 갖게 되는 계기가 되었다. 이에 국내에서는 노인시설의 인권 또는 학대와 관련하여 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침이 제정되고 사회복지시설 이용자의 인권존중서비스 이용에 대한 기준이 강화되는 등의 법적 규정이 강화되었다. 또한 노인복지시설 종사자가 2013년부터 노인 학대 신고 의무자로 지정되면서 노인인권에 대한 교육의 중요성이 대두되었으며, 인권교육이 의무화되는 등 노인시설 종사자들의 인권의식이 강조되었다[9-14].

‘노인인권’은 노인의 특성을 가진 인간이 노인답게 살 권리로 생물학적 생존권뿐만 아니라 인간으로서의 사회적 기능을 수행하거나 도움을 받을 수 있는 환경보장이 포함되는 개념이다[15]. 노인복지시설 인권보호 및 안전관리지침을 통해 노인복지시설 생활노인의 기본적인 권리는 어떠한 이유로도 권리를 침해받아서 안 되며, 국가와 시설은 생활노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위해 노력해야 한다고 명시되어 있다[10].

요양보호사는 장기요양시설 종사자 중 가장 많은 비중을 차지하고,

노인 인권보장의 주된 주체로 실질적인 역할을 담당하고 있다. 현재 요양보호사는 민간 사설교육기관에서 240시간의 짧은 교육과정을 이수하는 것으로 보고되었다. 이 중 노인 인권 및 학대 예방에 대해서는 총 8시간의 이론강의만 포함되어 체계적인 교육의 효과를 기대하기 어려운 상황이다. 또한 경력이 있는 요양보호사 대상 승급제도가 없고 요양보호사 보수교육이 의무화되어 있지 않아 교육의 전문성 향상에 한계를 가지고 있다[12]. 그럼에도 불구하고 요양보호사는 장기요양서비스 시설서비스를 전달하는 주체로서 인권 문제 상황을 어떻게 지각하고 해석하느냐에 따라 인권옹호행동 결정에 많은 영향을 줄 수 있다[13]. 따라서 이들의 노인인권의식은 매우 중요하다고 할 수 있다[13]. 또한 노인에 대한 인식이나 태도는 서비스 질과도 연결될 수 있으므로 종사자의 노인에 대한 태도와 인권의식이 어떠한지에 관한 관심과 연구가 중요하다[11].

인권실천의 주체인 요양보호사의 인권의식은 질 높은 장기요양서비스 전달에 중요한 요인으로 작용한다[14]. 선행연구에 따르면, 요양보호사의 인권의식은 인권옹호행동과 유의미한 관련성이 있으며, 질 높은 서비스 제공을 가능하게 한다고 언급하였다[14]. 장애인 거주 시설 종사자의 인권의식 또한 서비스 질에 대한 강력한 예측인자인 것으로 나타났다[16]. 인권태도와 복지실천은 정적인 관련이 있었으며, 복지실천은 인권이 기본적으로 전제되어야 한다. 이에 따라 종사자의 인권에 대한 의식은 서비스 질에 영향을 미칠 수밖에 없는 것으로 나타났다[17-19]. 또한 요양보호사의 인권의식과 서비스 질의 관련성은 정적인 관련성이 있을 뿐만 아니라, 인간 중심의 돌봄이 서비스의 질에 통계적으로 유의미한 조절효과를 보이는 것으로 보고되었다[20].

한편, 모든 지역에서 노인요양시설과 요양보호사 인력수가 증가하였으나 요양보호사 인력수급의 지역별 격차가 있는 것으로 나타났다. 2022년 노인장기요양보험 통계연보에 따르면, 2022년 서울지역의 노인요양시설 수 대비 요양보호사 인력 수는 28.82명(228개소, 6,571명)인 반면, 강원지역은 19.26명(228개소, 4,392명)이었다[21]. 또한 선행연구에 따르면 농촌지역에 거주하는 노인들은 장기요양보험 도입으로 요양보호사의 돌봄을 받을 수 있었으나 인력수급의 어려움으로 장기요양보험제도의 혜택에 제한이 있기도 하였다[22]. 이러한 지역 간 차이에도 불구하고 기존 선행연구는 서울·경기 지역의 요양보호사를 대상으로 연구가 진행되었다[23].

따라서 본 연구는 요양보호사들의 인권의식을 자유권, 평등권, 생존권, 사회권, 참정권으로 세분화하여 서울·강원지역 노인요양시설에 종사하고 있는 요양보호사의 인권의식과 요양서비스 질의 관련성을 파악하고자 하며, 인권교육의 조절 영향을 파악하고자 한다. 이를 통해 요양보호사의 인권의식 함양의 필요성을 강조하고 현장에서 활용될 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

방 법

1. 연구모형

본 연구는 요양보호사의 인권인식(elderly human rights awareness)이 장기요양시설 노인의 서비스 질(quality of service)에 미치는 영향을 파악하고자 하였다. 또한 인권교육(human rights education)을 조절효과로 검증하고자 하였으며, 요양보호사의 일반적인 특성을 통제변수로 투입하였다. 이에 따른 연구모형은 Figure 1과 같다.

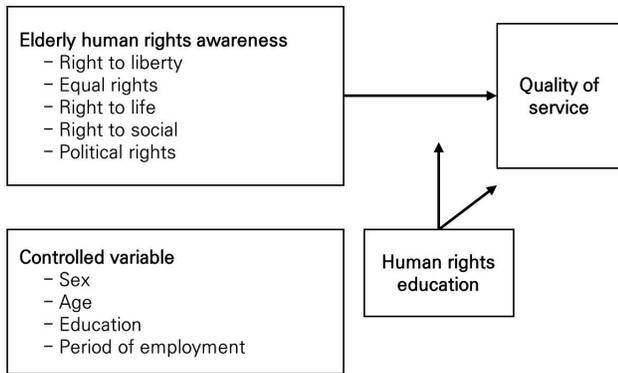


Figure 1. Research framework.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 서울·강원지역 노인요양시설에 종사하고 있는 요양보호사이다. 요양보호사에 대한 모집단의 확률표집을 통한 표본 선정에 어려움이 있어 비확률표집 중 편의 표집을 실시하였다. 이를 통해 선정된 기관에 사전 동의를 통해 기관별 연구 참여자 모집을 수행하였고 참여의사가 있는 요양보호사들을 대상으로 우편을 통해 설문을 배부하고 회수하는 방법으로 설문조사를 실시하였다. 이 과정에서 연구 참여에 동의한 요양보호사에게는 설문 목적 설명뿐만 아니라 수집된 자료의 연구목적 외에 모든 정보의 법적 보호 및 기밀 유지 사항에 대하여 고지하였다.

설문조사는 2022년 7월 11일부터 8월 31일 사이에 이루어졌으며, 서울·강원 소재 노인장기요양시설 13개소에 종사하고 있는 151명을 대상으로 설문조사를 진행하였다. 설문대상인 151명은 서울시 소재 노인요양시설 6개소에서 근무하고 있는 요양보호사 78명, 강원도 원주시, 강릉시, 삼척시, 동해시 소재 노인요양시설 7개소에서 근무하고 있는 요양보호사 73명이며 총 151부가 회수되었다. 이 중 설문결과가 부실한 13부를 제외한 총 138부를 확정하여 최종 분석에 사용하였다(Appendix 1).

3. 연구변수

1) 독립변수

독립변수는 인권인식을 선정하였으며 인권인식을 측정하기 위하여 사용한 도구는 2008년 국가인권위원회에서 개발된 “인권교육 평가도구 및 실행지침”을 참고하여 Kim [24], Kim [25], Park [26] 등이 활용한 도구를 사용하였다. 인권교육 평가도구 및 실행지침은 자유권(right to liberty, 13문항), 평등권(equal rights, 4문항), 생존권(right to life, 5문항), 사회권(right to social, 5문항), 참정권(political rights, 2문항)의 5개 하위요인으로 나뉘어 총 29문항으로 구성하였다. 각 문항 내용은 Likert 5점 척도로 ‘매우 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점을 부여하였다. 인권인식 측정도구의 신뢰도는 Cronbach’s α 값은 0.92이다. 통제변수로는 연구대상자의 인구사회학적 특성으로 성별, 나이, 학력, 근무경력 포함되었으며, 연령은 30세 이상-40세 미만, 40세 이상-50세 미만, 50세 이상으로 재분류하였다. 학력은 무학, 초등학교 졸업, 중학교 졸업, 고등학교 졸업, 대학교 졸업 이상으로 구분하였으며, 근무경력은 1년 미만, 1년 이상-3년 미만, 3년 이상-5년 미만, 5년 이상-10년 미만, 10년 이상으로 구분하였다.

2) 종속변수

서비스 질은 어르신과 제공자 모두 체감할만한 요양서비스에 대한 만족도로서 시설에서 제공되는 서비스 수준이라고 정의할 수 있다. 요양보호사가 지각하는 노인요양시설서비스 질을 측정하기 위해 Parasuraman 등[27]이 개발한 SERVQUAL (service quality) 척도를 사용하였다. Choi [28]의 연구에 따르면, 서비스 질 척도는 주관적이고 이상적인 기대라는 장기요양서비스의 특성을 반영하고, 이용자들의 전반적인 판단과 태도를 통해 서비스의 질을 측정할 수 있는 지표로 제안되었다. 노인요양시설의 요양보호사가 지각하는 서비스 질은 신뢰성(reliability, 예: 나는 어르신과 약속한 서비스는 항상 제공한다), 대응성(responsiveness, 예: 나는 어르신에게 신속한 서비스를 제공한다), 보증성(warranty, 예: 나는 어르신으로 하여금 서비스 안전감을 느끼도록 한다), 감정이입(empathy, 예: 나는 어르신을 고객으로서 배려하며 대면한다), 유형성(tangibility, 예: 나는 어르신에게 단정하고 깔끔한 외형적 이미지를 주기 위해 노력한다) 등 5개의 하위요인 20개 문항으로 구성하였다. 서비스 질의 전체 문항에 대한 신뢰도는 Cronbach’s α 값 0.95로 나타났다.

3) 조절변수

조절변수는 Moon [11]의 노인인권교육에 대한 항목을 참조하여

본 연구의 목적에 맞게 수정·보완하여 재구성하였다. 문항의 구성은 노인인권교육 실시 빈도, 노인인권교육 전문담당자 유무, 노인인권교육의 업무 도움 정도, 노인인권교육의 필요성, 노인인권교육 시 필요한 교육내용으로 총 5개 문항으로 구성하였다. 인권교육의 문항 중 '노인인권교육이 업무에 도움이 되는가'와 '노인인권교육이 필요하다고 생각하는가' 2개 문항은 Likert 5점 척도(1점: 매우 그렇지 않다-5점: 매우 그렇다)로 구분하였다. 노인인권교육을 할 때 필요한 교육 내용을 파악하기 위해 "노인인권교육을 할 때 가장 필요한 내용은 무엇이라고 생각하십니까?"라는 문항을 통해 측정하였다. 응답 내용은 총 6개의 항목으로 구분되었으며, 인권과 노인인권에 대한 이해(basic understanding of human rights and the human rights of the elderly), 노인학대와 학대유형(elder abuse and types of abuse), 노인인권 지침(elderly human rights protection guidelines), 인권침해 사례별 대응방안(response plan for each case of human rights violation), 우리 사회의 인권 현안과 국제 인권 동향에 관한 이해(understanding of human rights issues in our society and international human rights trends), 노인인권 존중의 태도와 노인인권 옹호를 위한 실천방법(attitudes of respect for the human rights of the elderly and practical methods for protecting the human rights of the elderly)이 포함되었다.

4. 분석방법

본 연구는 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석 및 기술통계분석을 실시하였다. 또한 조사대상자의 인구사회학적 특성에 따른 인권의식 변인을 파악하기 위해 analysis of variance 분산분석을 실시하였다. 조사대상자의 노인인권의식과 노인인권교육, 서비스 질 간의 상관관계를 알아보기 위해 상관분석을 실시하였으며, 요양보호사의 인권교육을 조절효과로 하여 인권의식이 서비스 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 모든 통계적 처리는 IBM SPSS ver. 25.0 통계프로그램(IBM Corp., Armonk, NY, USA)을 활용하였으며, 유의수준은 양측 5%로 설정하였다.

본 연구는 2022년 4월 20일 연세대학교 미래캠퍼스 생명윤리심의위원회 승인을 받은 후에 진행되었으며, 2022년 10월 4일 지속심의승인을 받았다(IRB 관리번호: 1041849-202204-SB-074-01).

결 과

1. 연구대상자의 일반적 특성, 인권교육 실태, 인권의식 수준 및 서비스의 질

요양보호사들의 일반적 특성의 경우 연구대상자의 성별은 여성이

97.10%, 남성이 2.90%로 여성이 요양보호사의 대부분이었으며, 연령을 조사한 결과 50대 이상의 요양보호사가 87.70%로 가장 많았다. 연구대상자의 학력은 고등학교 졸업이 65.20%로 가장 많았으며, 다음으로 대학교 졸업 이상이 21.70% 순으로 나타났다. 근무경력은 5년 이상-10년 미만의 경력을 가진 요양보호사가 34.80%로 가장 많았고, 10년 이상의 경력이 23.20%로 다음 순으로 많았다. 인권교육과 관련하여 인권교육을 받은 빈도는 분기 1회가 68.84%로 가장 많았고 월 1회가 11.59%로 다음 순으로 많았다. 요양보호사가 소속된 기관에 노인인권교육을 전문적으로 실시하는 담당자가 있느냐는 질문에는 90.58%가 '있다'고 답변하였다. 또한 노인인권교육이 업무에 도움이 되었는가에 대한 질문에는 89.13%가 그렇다와 매우 그렇다고 답변하였으며, 기관종사자에게 노인인권교육이 필요하다고 생각하느냐는 질문에도 그렇다와 매우 그렇다고 답변한 비율이 92.03%로 높게 나타났다. 노인인권교육의 가장 필요한 내용은 인권과 노인인권의 기본이해가 29.71%로 가장 많았고, 노인인권 존중의 태도와 노인인권 옹호를 위한 실천방법이 21.74%, 인권침해 사례별 대응방안 21.01% 순으로 나타났다(Table 1).

연구대상자의 인권의식과 서비스의 질 수준의 경우 요양보호사들의 노인인권의식 수준은 5점 만점에 평균 2.21점으로 보통보다 낮았으며, 하위요인 중 생존권에 대한 의식 수준이 2.33점으로 가장 높았다. 응답자가 인식하는 주요 변수에 대해서는 서비스 질 평균이 4.21점으로 노인인권의식 수준보다 높았으며 하위요인에서는 서비스 질 중에 유형성에 대한 인식 수준이 4.28점으로 가장 높았다(Table 2).

2. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 인권의식 수준의 차이

요양보호사의 인구사회학적 특성에 따른 자유권에 대한 의식 수준은 근무경력에서 통계적으로 유의미하였으며($F=4.84, p<0.001$), 평등권에서는 교육수준($F=2.67, p=0.05$)과 근무경력($F=4.23, p<0.01$)에 따라 유의미한 차이가 있었다. 또한 근무경력에 따라 생존권($F=2.95, p=0.02$)뿐만 아니라 사회권($F=2.63, p=0.04$)에 대한 인권의식 수준의 차이가 있었다. 서비스 질에 대한 의식 수준은 성별에 따라 유의미한 차이가 나타났다($F=5.68, p=0.02$) (Table 3).

3. 인권의식 수준과 서비스 질의 상관관계

본 연구는 요양보호사의 인권의식이 서비스 질에 미치는 영향을 검증하기 위해 상관분석과 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 분석결과는 다음과 같다. 인권교육을 제외한 모든 변수 간 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 4).

Table 1. General characteristics of participants, awareness and status of human rights education (N=138)

Characteristic	Value
Sex	
Male	4 (2.90)
Female	134 (97.10)
Age (yr)	
30-39	3 (2.20)
40-49	14 (10.10)
≥50	121 (87.70)
Education	
Elementary school graduate	3 (2.20)
Middle school graduate	15 (10.90)
High-school graduate	90 (65.20)
University graduate	30 (21.70)
Period of employment (yr)	
<1	1 (0.70)
≥1 and <3	30 (21.70)
≥3 and <5	27 (19.60)
≥5 and <10	48 (34.80)
≥10	32 (23.20)
Frequency of human rights education	
1 Session per week	7 (5.07)
1 Session per month	16 (11.59)
1 Session per quarter	95 (68.84)
1 Session per half year	9 (6.52)
1 Session per year	11 (7.97)
Etc.	0 (0.00)
Education manager	
Yes	125 (90.58)
No	13 (9.42)
Elderly human rights education helpness	4.23
Strongly agree	2 (1.45)
Somewhat agree	0 (0.00)
Neutral	13 (9.42)
Somewhat disagree	72 (52.17)
Strongly disagree	51 (36.96)
Need for elderly human rights education	4.28
Strongly agree	2 (1.45)
Somewhat agree	0 (0.00)
Neutral	9 (6.52)
Somewhat disagree	74 (53.62)
Strongly disagree	53 (38.41)
Necessary contents for elderly human rights education	
Basic understanding of human rights and the human rights of the elderly	41 (29.71)
Elder abuse and types of abuse	20 (14.49)
Elderly human rights protection guidelines	17 (12.32)
Response plan for each case of human rights violation	29 (21.01)
Understanding of human rights issues in our society and international human rights trends	1 (0.72)
Attitudes of respect for the human rights of the elderly and practical methods for protecting the human rights of the elderly	30 (21.74)

Values are presented as number (%) or mean.

Table 2. Level of awareness of human rights, and quality of service

Variable	Mean±SD
Elderly human rights awareness	2.21±1.04
Right to liberty	2.18±1.05
Equal rights	2.16±1.00
Right to life	2.33±1.09
Right to social	2.25±1.03
Political rights	2.06±0.98
Quality of service	4.21±0.67
Reliability	4.19±0.68
Responsiveness	4.20±0.68
Warranty	4.20±0.65
Empathy	4.19±0.71
Tangibility	4.28±0.65

SD, standard deviation.

4. 인권교육의 조절효과를 고려한 인권의식 수준과 서비스 질의 관련성

연구대상자의 성별, 연령, 학력, 근무경력 특성을 통제변수로 설정하였으며 요양보호사의 인권의식 수준을 독립변수로 투입한 모형 1 과 독립변수인 인권의식 수준과 조절변수인 인권교육의 상호작용 항을 투입한 모형 2를 위계적으로 분석하여 설명력 증가와 상호작용 항 회귀계수의 통계적 유의성을 검증하였다. 분석결과, F값의 경우 모형 1은 7.71 ($p<0.001$), 모형 2는 5.38 ($p<0.001$)로 유의한 것으로 나타났다. 조절변수 투입 후 R^2 변화량이 0.02 증가하였다. 모형 1의 분석결과, 설명력은 32.90%로 나타났으며 통제변수인 요양보호사의 일반특성 중 성별($\beta=0.16, p<0.05$)에서 서비스 질에 미치는 영향관계에서 유의미한 것으로 나타났다. 독립변수인 인권의식의 5개 하위영역 중 참정권($\beta=-0.23, p<0.05$)에 대한 인권의식 수준이 높을수록 서비스 질이 낮은 것으로 나타났으며, 자유권, 평등권, 생존권, 사회권에 대한 인식 수준은 서비스 질에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 인권 의식 5개 하위영역별 수준과 인권교육의 상호작용 항을 추가로 투입한 모형 2의 분석결과, 통제변수인 성별($\beta=0.16, p<0.05$)에서만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 인권교육 조절효과가 인권의식 수준에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다(Table 5).

고 찰

본 연구는 노인요양시설의 요양보호사의 인권의식과 노인의 서비스 질 간의 관련성을 파악하고, 인권의식과 서비스 질 간의 관계에서 인권교육의 조절효과가 있는지를 검증하고자 하였다. 이를 위해 서

Table 3. Difference in awareness of human rights, and level of service quality by general characteristics (N=138)

Variable	No.	Mean±SD	F-value	p-value
Right to liberty				
Sex			1.26	0.26
Male	4	2.60±0.63		
Female	134	2.24±0.63		
Age (yr)			0.18	0.83
30-39	3	2.03±1.08		
40-49	14	2.25±0.82		
≥50	121	2.25±0.6		
Education			1.57	0.20
Elementary school graduate	3	1.80±0.49		
Middle school graduate	15	2.15±0.60		
High-school graduate	90	2.22±0.64		
University graduate	30	2.43±0.62		
Period of employment			4.84	0.00
<1	1	1.00±0.00		
≥1 and <3	30	2.49±0.50		
≥3 and <5	27	2.46±0.59		
≥5 and <10	48	2.17±0.64		
≥10	32	1.99±0.64		
Equal rights				
Sex			1.26	0.26
Male	4	2.56±0.99		
Female	134	2.15±0.72		
Age (yr)			0.36	0.70
30-39	3	1.83±0.88		
40-49	14	2.10±0.94		
≥50	121	2.17±0.70		
Education			2.67	0.05
Elementary school graduate	3	1.33±0.58		
Middle school graduate	15	2.38±0.81		
High-school graduate	90	2.09±0.71		
University graduate	30	2.33±0.69		
Period of employment			4.23	0.00
<1	1	1.00±0.00		
≥1 and <3	30	2.48±0.63		
≥3 and <5	27	2.32±0.85		
≥5 and <10	48	2.08±0.68		
≥10	32	1.87±0.64		
Right to life				
Sex			2.53	0.11
Male	4	2.90±1.11		
Female	134	2.32±0.71		
Age (yr)			0.49	0.62
30-39	3	1.93±1.29		
40-49	14	2.30±1.00		
≥50	121	2.35±0.68		
Education			0.74	0.53
Elementary school graduate	3	1.80±0.87		
Middle school graduate	15	2.33±0.78		
High-school graduate	90	2.32±0.71		
University graduate	30	2.43±0.74		
Period of employment			2.95	0.02
<1	1	1.00±0.00		
≥1 and <3	30	2.58±0.62		
≥3 and <5	27	2.50±0.71		
≥5 and <10	48	2.23±0.74		

(Continued on next page)

Table 3. Continued

Variable	No.	Mean±SD	F-value	p-value
≥10	32	2.16±0.73		
Right to social				
Sex			0.11	0.75
Male	4	2.30±0.74		
Female	134	2.19±0.66		
Age (yr)			2.39	0.10
30-39	3	1.40±0.53		
40-49	14	2.12±0.85		
≥50	121	2.22±0.63		
Education			0.73	0.54
Elementary school graduate	3	1.67±0.30		
Middle school graduate	15	2.28±0.66		
High-school graduate	90	2.19±0.69		
University graduate	30	2.21±0.60		
Period of employment			2.63	0.04
Less than 1 year	1	1.00±0.00		
≥1 and <3	30	2.39±0.54		
≥3 and <5	27	2.36±0.64		
≥5 and <10	48	2.06±0.66		
≥10	32	2.10±0.72		
Political rights				
Sex			0.00	0.95
Male	4	2.25±0.65		
Female	134	2.28±0.98		
Age (yr)			1.19	0.31
30-39	3	1.83±0.76		
40-49	14	1.96±1.06		
≥50	121	2.33±0.97		
Education			0.32	0.81
Elementary school graduate	3	2.17±0.76		
Middle school graduate	15	2.50±1.13		
High-school graduate	90	2.24±0.97		
University graduate	30	2.30±0.94		
Period of employment			1.01	0.41
<1	1	1.00±0.00		
≥1 and <3	30	2.40±1.00		
≥3 and <5	27	2.41±0.97		
≥5 and <10	48	2.29±1.04		
M≥10	32	2.08±0.83		
Quality of service				
Sex			5.68	0.02
Male	4	3.64±0.25		
Female	134	4.22±0.49		
Age (yr)			0.12	0.89
30-39	3	4.22±0.75		
40-49	14	4.28±0.56		
≥50	121	4.21±0.49		
Education			0.70	0.56
Elementary school graduate	3	4.40±0.58		
Middle school graduate	15	4.07±0.52		
High-school graduate	90	4.24±0.52		
University graduate	30	4.17±0.43		
Period of employment (yr)			0.74	0.56
<1	1	1.00±0.00		
≥1 and <3	30	4.13±0.42		
≥3 and <5	27	4.13±0.49		
≥5 and <10	48	4.28±0.55		
≥10	32	4.25±0.50		

SD, standard deviation.

Table 4. The correlation between variables

Variable	Right to liberty	Equal rights	Right to life	Right to social	Political rights	Level of service quality	Human right education
Right to liberty	1						
Equal rights	0.75 **	1					
Right to life	0.73 **	0.67 **	1				
Right to social	0.73 **	0.61 **	0.69 **	1			
Political rights	0.60 **	0.58 **	0.59 **	0.47 **	1		
Level of service quality	-0.54 **	-0.42 **	-0.48 **	-0.48 **	-0.47 **	1	
Human right education	0.02	-0.09	-0.01	-0.09	-0.03	-0.09	1

***p*<0.001.

Table 5. Association between awareness of human rights and level of service quality

Variable	Model 1				Model 2				
	<i>B</i>	SE	β	<i>t</i> -value	<i>B</i>	SE	β	<i>t</i> -value	
Controlled variable									
Sex	0.48	0.21	0.16*	2.23	0.47	0.22	0.16*	2.17	
Age	0.00	0.09	0.00	-0.03	0.02	0.10	0.01	0.18	
Education	0.05	0.06	0.06	0.79	0.04	0.06	0.06	0.73	
Period of employment	0.00	0.04	0.01	0.10	-0.01	0.04	-0.02	-0.20	
Independent variable									
Right to liberty	-0.21	0.11	-0.26	-1.90	-0.36	0.48	-0.46	-0.75	
Equal rights	0.04	0.08	0.06	0.55	-0.11	0.31	-0.16	-0.34	
Right to life	-0.03	0.08	-0.05	-0.40	-0.39	0.36	-0.57	-1.06	
Right to social	-0.41	0.09	-0.19	-1.68	0.10	0.36	0.13	0.26	
Political rights	-0.12	0.05	-0.23*	-2.43	0.18	0.20	0.35	0.88	
Moderator variable									
Human right education	-0.050	0.04	-0.01	-1.29	-0.14	0.16	-0.27	-0.87	
Interaction term									
Right to liberty × human right education					0.04	0.12	0.26	0.33	
Equal rights × human right education					0.04	0.09	0.26	0.46	
Right to life × human right education					0.09	0.09	0.63	0.97	
Right to social × human right education					-0.06	0.09	-0.36	-0.63	
Political rights × human right education					-0.08	0.05	-0.65	-1.46	

Model 1: *F*(*p*-value)=7.71***, model 2: *F*(*p*-value)=5.38***. Model 1: *R*²=0.38, model 2: *R*²=0.40. Model 1: adjusted *R*²=0.33, model 2: adjusted *R*²=0.32.

SE, standard error.

p*<0.05. **p*<0.001.

울·강원지역의 노인요양시설에 근무하고 있는 요양보호사 138명을 대상으로 분석을 하였다.

분석결과, 요양보호사들의 일반적인 특성을 살펴보면 대부분 50대 이상의 고졸 이상의 교육수준을 가진 여성으로 조사되었다. 이러한 연구결과는 입소 노인을 케어하는 요양시설의 대부분 여성으로 구성되어있는 환경을 반영하는 것으로 볼 수 있다. 고등학교 졸업이 65.20%로 높은 비율을 차지하지만 대학교 졸업 이상도 21.70%로 그 다음 높은 비율을 차지하고 있다는 점으로 미루어보아 고학력자가 노인 케어에 투입되고 있음을 알 수 있었다. 연구대상자의 인권 의식 수

준을 살펴본 결과, 5점 만점 기준 평균 2.21점으로 낮게 나타났고 생존권(2.33) > 사회권(2.25) > 자유권(2.18) > 평등권(2.16) > 참정권(2.06) 순으로 나타나 전반적으로 노인인권인식 수준은 낮은 수준에서 형성되어있는 것을 확인할 수 있었다. 또한 동일 평가도구를 사용한 선행 연구 결과와 비교했을 때 Hwang 등[23]의 연구대상자 평균점수는 3.40±0.54점인 반면, 본 연구대상자의 노인인권인식 평균점수는 2.21±1.04점으로 비교적 낮았다. 특히 자유로운 정치적 의사표현인 참정권과 기본적인 자유와 개인으로서 존중받아야 할 권리인 평등권에 대한 인식 수준이 낮았다. 이는 사생활에 대한 자유권 영역과 인간

다운 생활을 할 권리영역에서 낮은 인권의식 수준이 보고되었다는 선행연구와 유사한 연구결과이다[29]. 이러한 결과로 미루어보아 현행 노인에 대한 복지서비스 제공 시 신체적 보호만을 중점적으로 고려하는 등의 제한점이 있었음을 확인할 수 있다. 이는 노인 입장에서 사생활 보장 및 인간다운 생활 영위를 위한 기본사항에 대해 민감성을 가지고 정서적, 심리적인 지원이 포함된 구체적이고 다방면적인 교육이 필요함을 시사한다[29,30].

인구사회학적 특성과 인권의식 수준의 차이를 검증한 결과, 근무경력 이 인권의식의 하위요인 중 자유권, 평등권, 생존권, 사회권에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며, 평등권은 학력도도 유의한 연관성이 있었다. 이를 통해 요양보호사의 근무경력과 학력이 인권의식과 연관성이 있음을 알 수 있으며, 이는 사회복지시설 종사자의 높은 학력과 긴 근무경력이 인권감수성과 정적 관련성이 있다는 선행 연구를 통해 설명된다[31]. 또한 인구사회학적 특성과 서비스 질과의 차이를 검증한 결과, 요양보호사들의 성별이 서비스 질과 연관성이 있었다. 이는 남성 대비 여성의 높은 서비스의 질을 보고한 선행연구 결과와 일치하는 결과이다[7]. 한편, 참정권에 대한 의식 수준이 높을수록 서비스의 질이 낮게 나타났는데, 이는 시설종사자의 인권의식 수준이 서비스의 질에 중요한 예측인자로 작용한다는 선행연구 결과와 일치하지 않는 연구결과이다[16]. 그러나 인권교육을 조절변수로 투입하였을 때 유의미한 영향을 미치지 않았으며, 이를 통해 서비스의 질은 개인적, 조직적, 환경적 요인 등이 복합적으로 작용하는 것으로 해석할 수 있다.

요양보호사의 인권의식 수준과 서비스 질의 관련성에서 조절변수인 인권교육은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 인권교육이 조절효과로 작용한다는 선행연구 결과와 일치하지 않는 결과이다[23]. 선행연구에 따르면, 노인장기요양기관 종사자 대상 인권교육의 실시 빈도와 교육의 유용성은 노인인권보호 실천에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 장기요양기관 평가제도에서 노인인권보호 지표로 직원과 수급자에 대한 노인인권 및 학대예방 교육이 반기별 1회 이상 실시되어야 한다고 제시되어 있다[32]. 본 연구대상자는 인권교육 빈도에 대해 68.84%가 분기 1회 실시하였다고 응답하였다. 이러한 결과로 미루어보아 현 인권교육의 교육빈도에 대한 지속적인 장려뿐만 아니라 교육 방식 개선으로 교육의 유용성을 제고하는 방안이 고려되어야 할 것으로 판단된다. 인권교육은 노인장기요양보호기관 종사자들의 인권의식 수준에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 종사자들은 인권교육을 통해 노인인권보호를 위한 실천방법을 습득하기도 하며, 인권교육은 인권 실천으로 이어져 노인권리를 보호하고 증진하는 데 기여하는 것으로 나타났다[9,26,30]. 이러한 교육효과에도 불구하고

교육내용에 대한 구체적인 방안이 마련되지 못한 실정이다. 선행연구에 따르면, 인권교육은 내용 측면에서 인권의식 구성요소 전체를 증진하기 위한 다차원적인 교육프로그램의 개발이 제한적이었다. 따라서 단시간 집단 강의형식의 보수교육 형식이 아닌 인권감수성, 인권행동·사능력향상을 위한 실습교육 보강이 필요하다[14]. 또한 인권교육 필요성은 5점 만점 기준 평균 4.28점으로 높게 나타났다는 점에서 노인요양시설에 근무하는 요양보호사에 대한 인권교육이 지속적으로 이루어져야 함을 보여주는 결과이다.

본 연구의 한계점은 첫째, 자료수집이 서울·강원지역 노인요양시설 13개소의 요양보호사들로 한정되어 전국적 특성으로 일반화하거나 전체 노인장기요양시설 요양보호사의 특성으로 일반화하기에는 한계가 있다. 또한 특정 변수의 범주에서 제한적인 표본 수가 분석에 투입되었으므로 추후 연구에서는 충분한 표본 수를 확보하거나 로버스트 통계적 방법을 고려할 필요가 있다. 2022년은 국민건강보험공단에서 실시하는 장기요양기관 평가를 준비하는 장기요양기관이 많아 지역적으로 다양한 표본집단의 모집에 어려움이 많았다. 또한 노인요양시설 종류에는 9인 이하 노인을 케어하는 노인공동생활가정도 있으나 본 연구에서는 포함하지 못하였으므로 후속 연구에서 보다 다양한 기관들을 포괄하는 폭넓은 무작위 표집 연구가 필요하다. 둘째, 본 연구에서 구조화된 설문지를 통한 계량적 자료만을 분석하였기에 응답과 관련된 세부적인 질적 내용 수집에 한계가 있었다. 셋째, 요양서비스의 질은 서비스 대상자의 인식을 측정해야 하지만 노인요양시설에 입소 중인 노인들의 특성상 인지 저하가 있거나 의사소통이 자유롭지 않은 노인들이 많아 서비스 대상자인 노인 대상의 서비스 질 측정에 한계가 있었다. 요양보호사가 제공하는 서비스 질의 측정을 요양보호사 본인들에게 직접 평가하도록 한 것은 평가치가 실제보다 과대하게 평가되었을 가능성을 배제할 수 없다. 따라서 추후 연구에서는 서비스를 제공받는 노인들을 대상으로 직접 설문조사를 하거나, 입소 노인들의 욕창 발생률, 일상생활 기능 향상 정도, 거주기간, 퇴소율 등 서비스의 질을 측정할 수 있는 다양한 객관적 자료들을 수집하여 설문조사 결과와 비교해볼 것을 제안한다. 넷째, 인권교육은 ‘업무 도움 정도’와 ‘인권교육 필요성’ 2문항만을 대상으로 조절효과에 대한 상호작용항을 분석하였기에 이 결과만으로는 인권교육의 조절효과 유무를 판단하기에는 한계가 있다. 또한 독립변수인 인권의식 수준은 ‘인권교육평가도구 및 실행지침’을 참고한 도구를 사용하였지만, 구조화된 설문이며 설문 문항을 본 연구자가 선택적으로 사용하여 이론적으로 서비스 질과의 연관성을 이끌어내기에는 한계가 있었다. 따라서 추후 연구에서는 인권의식에 영향을 미치는 요인에 대한 연구와 더불어 요양보호사들의 인권의식 수준과 서비스 질의 관련성에 대해 면담이나 focus group interview를 통한 질적 연구를 병행

하여 심층적인 연구가 이루어질 필요가 있다.

본 연구의 주요 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 비록 본 연구에서 요양보호사의 인권인식과 인권교육, 요양서비스의 질 간에 통계적으로 의미 있는 관련성을 발견하지는 못하였으나 그것이 요양보호사의 인권인식과 인권교육이 중요하지 않다는 근거는 될 수 없다. 따라서 요양보호사의 인권인식 수준 향상을 위한 다양한 방안들이 제도적으로 강구되어야 한다. 특히 기존의 인권 감수성 관련 교육체계를 재정비하고 정기적인 보수교육의 전문성을 확보하는 것이 중요하다. 요양보호사는 국가자격시험에 합격하면 자격증을 교부 받게 되는데, 이후 보수교육은 이루어지지 않기 때문에 양질의 정기적인 보수교육이 이루어질 필요가 있다. 마지막으로, 서비스 질과 관련하여 신체 및 물리적인 서비스도 중요하지만 노인권이 존중되는 바탕 위에서 질적인 서비스가 이루어진다면 시설에 입소한 노인들의 삶의 만족도가 더욱 높아질 수 있을 것이다.

이해상충

이 연구에 영향을 미칠 수 있는 기관이나 이해당사자로부터 재정적, 인적 자원을 포함한 일체의 지원을 받은 바 없으며, 연구윤리와 관련된 제반 이해상충이 없음을 선언한다.

ORCID

Eun-Sim Jeong: <https://orcid.org/0009-0007-5959-9897>;
 Young-Joon Seo: <https://orcid.org/0000-0002-4942-0212>;
 Young-Joo Won: <https://orcid.org/0000-0001-9861-6740>;
 Min-Hee Heo: <https://orcid.org/0000-0002-7075-0064>;
 Jin-Won Noh: <https://orcid.org/0000-0001-5172-4023>

REFERENCES

1. Korean Statistical Information Service. Elderly population ratio [Internet]. Daejeon: Statistics Korea; 2023 [cited 2023 May 19]. Available from: <http://kostat.go.kr/>
2. Ministry of Public Administration and Security. "Population continues to decline in 2022... Declining trend for 3 consecutive years: based on resident registration population, 199,771 people decreased

compared to 2021 (-0.39%)" [Internet]. Sejong: Ministry of Public Administration and Security; 2023 [cited 2023 May 19]. Available from: https://www.mois.go.kr/frt/bbs/type010/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000008&nttId=97993

3. National Health Insurance Service. Long-term care insurance statistical Yearbook. Wonju: National Health Insurance Service; 2020.
4. Kwak MJ, Kim YM. A study on influence factors for service quality of care nurses facilities in the metropolitan area: focused on education, job stress and work environment factors. *Korean Policy Sci Rev* 2015;19(2):135-166.
5. Suh BR, Choi MJ, Chung IK. Effects of care workers professionalism and their job burnout on quality of their service. *J Korean Aging Friendly Ind Assoc* 2019;11(2):23-33. DOI: <https://doi.org/10.34264/jkafa.2019.11.2.23>
6. Lee YS, Choi RK. A study on the influence of caregivers professionalism on service quality. *Korean J Local Gov Adm Stud* 2010; 24(2):179-198. DOI: <https://doi.org/10.18398/kjlgas.2010.24.2.179>
7. Yi YJ, Park KH. Influencing factors on service quality of care helpers working for the elderly in long term care. *Korean J Occup Health Nurs* 2012;21(2):145-153.
8. Ministry of Health and Welfare. Elder abuse status report 2021. Sejong: Ministry of Health and Welfare; 2022.
9. Won YH. The current situation and tasks of senior citizens human rights education. *Korean J Educ Gerontol* 2017;3(2):39-57.
10. Ministry of Health and Welfare. Human rights protection and safety management guidelines for elderly welfare facilities [Internet]. Sejong: Ministry of Health and Welfare; 2015 [cited 2023 May 19]. Available from: <https://www.korea.kr/archive/expDocView.do?docId=36377>
11. Moon SY. A study on workers awareness of human rights at long-term care facilities and influence factor [master's thesis]. Busan: Pusan University; 2014.
12. Kim M. A study on human rights behavior of Korean care worker in long term care facilities [dissertation]. Seoul: Ewha Womans University; 2015.
13. National Human Rights Commission of the Korea. National Human Rights Commission of the Korea yearly report [Internet]. Seoul: National Human Rights Commission of the Korea; 2002 [cited 2023 May 19]. Available from: <https://www.humanrights.go.kr/site/program/board/basicboard/view?&boardtypeid=17&menuid=001003001003002&pagesize=10&boardid=483137>
14. Kim MK, Kim MH, Kim JH, Chung SD. A study on human rights behavior of Korean care worker in long term care facilities: the interaction effect of human rights awareness and service orientations. *J*

- Korea Gerontol Soc 2016;36(3):673-691.
15. Park SC. Global trends in the protection of the human rights of the elderly and the introduction of the adult guardianship system. Seoul: Korean Society for Elderly Welfare; 2005.
 16. Son IB, Kim DK, Kim ST. A study on the impact of human rights awareness on service quality and moderating effect of organizational commitment. *J Disabil Welf* 2019;(43):213-234.
 17. Kim DS. A study on elderly nursing home worker's perception of elderly human rights violations [master's thesis]. Seoul: University of Seoul; 2010.
 18. Song Y. The relationship between human rights attitudes, multicultural competence and service quality of multicultural centers' workers [dissertation]. Seoul: Seoul Christian University; 2012.
 19. Lee SJ. A study on the effect of leadership and attitude of human right in the multicultural competence of an elementary school teacher [dissertation]. Seoul: Seoul Christian University; 2014.
 20. Lee GS. Moderating effects of human-centered care on the effects of caregivers' human rights awareness on service quality. *Korean J Care Manag* 2020;(36):339-359.
 21. National Health Insurance Service. 2022 Elderly long term care insurance statistical yearbook [Internet]. Wonju: National Health Insurance Service; 2022 [cited 2023 May 19]. Available from: <https://www.nhis.or.kr/nhis/together/wbhaec07200m01.do?mode=view&articleNo=10836438&article.offset=0&articleLimit=10>
 22. Ahn J, Kim MH, Jung SD, Kim SJ. A study on the current state of the integrated human rights of the elderly in rural areas of South Korea. *J Korea Gerontol Soc* 2018;38(3):569-592. DOI: <https://doi.org/10.31888/JKGS.2018.38.3.569>
 23. Hwang SY, Lee JI, Lee KJ. The effect of the human rights consciousness of care givers on the quality of service for the elderly with dementia: focusing on the moderating effect of human rights education. *Korean J Local Gov Adm Stud* 2018;32(2):225-245. DOI: <https://doi.org/10.18398/kjlgas.2018.32.2.225>
 24. Kim J. A study on the factors affecting the social workers' perception on human right in the residential homes of the disabled [master's thesis]. Gongju: Kongju National University; 2011.
 25. Kim J. Study on the consciousness of the human rights of the elderly in long term care facilities for the elderly with dementia caregiver: focusing on the Chungnam [master's thesis]. Asan: Soonchunhyang University; 2013.
 26. Park HJ. Effect of human rights education and human rights awareness of employees of long-term care facilities for the elderly on the practice of human rights protection for the elderly [master's thesis]. Seosan: Hanseo University; 2015.
 27. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail* 1988;64(1):12-40.
 28. Choi H. A study on 'good care' perceived by direct care workers of nursing facilities *Korean J Gerontol Soc Welf* 2010;(48):31-58. DOI: <https://doi.org/10.21194/kjgsw..48.201006.31>
 29. So SS. Attitude to elderly human rights and occupational awareness of long-term care givers. *Glob Health Nurs* 2014;4(2):59-67.
 30. Kim HS. A study on human rights consciousness and human rights intervention of the senior welfare practitioner. *J Humanit Soc Sci* 2018;9(2):93-104.
 31. You YH, Nam CY. Influence of job and psychological factors of social welfare facility workers on human rights sensitivity. *J Community Welf* 2022;(82):87-109. DOI: <https://doi.org/10.15300/jcw.2022.82.3.87>
 32. Lim JM, Kim HS, Lim SE, Lee MJ, Park HC, Son HS, Jang MY. Identification of the occurrence process of elder abuse in facilities and search for effective response strategies. Sejong: Korea Institute for Health and Social Affairs; 2020.

Appendix 1. Questionnaire survey

안녕하십니까?

바쁘신 업무 중에 시간 내어 주심에 감사드립니다. 코로나19로 힘든 상황에서도 어르신들의 건강을 위해 최선을 다하시는 요양보호사님들의 노고에 고개 숙여 감사 인사드립니다.

본 연구는 서울 소재 장기요양기관에 종사하는 요양보호사 300명 대상으로 요양보호사의 인권의식과 서비스 질과의 연관성을 인권교육 관점에서 분석하여 요양보호사 처우 개선과 교육에 대한 기초자료로 사용하고자 합니다.

모든 질문에는 정답이 없으므로 평소 생각대로 응답해주시면 됩니다. 귀하께서 응답해주시는 내용은 오직 학문적 연구목적으로만 사용될 것이며, 익명으로 처리되어 개인의 비밀은 철저히 보장됩니다. 귀하의 도움에 다시 한번 진심으로 감사드리며, 항상 건강하시길 기원합니다. 궁금하신 사항은 전화 또는 메일로 연락 주시면 성심성의껏 답변드리겠습니다.

2022년 7월

연세대학교 보건행정대학원

연구자: 정은심

지도교수: 노진원

◆ 다음은 귀하의 인권의식에 대한 질문입니다. 다음의 문항을 읽고 가장 적절한 곳에 √ 표시를 해주시기 바랍니다.

번호	질문내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇다
1.	흔히 보호자가 노인의 의사와 상관없이 입소시키는 것은 현실적으로 여건상 어쩔 수 없다.					
2.	노인에게 친밀감의 표시로 반말을 사용할 수 있다.					
3.	노인이 보인 표정이나 행동에서 아프다는 것을 알게 되면 즉시 시설에 있는 약을 주어 병세가 호전되도록 도와야 한다.					
4.	노인들은 배회하거나 움직이면 위험하므로 대체로 방에서 같이 보살피는 것이 낫다.					
5.	노인들끼리 싸움이 일어났을 때는 시설종사자가 더 큰 싸움을 예방하기 위해서 자의적으로 강박해야 할 때도 있다.					
6.	노인들은 밖에 나가는 것을 마음대로 하면 위험하므로 현관문을 잠그는 것이 낫다.					
7.	프로그램 참여에 대해 거부하거나 다른 것을 하고 싶어 해도 시설의 하루 일과를 따를 수밖에 없다.					
8.	시설에서의 삶은 많은 사람들이 함께 사는 집단생활이므로 기상, 취침, 일괄 소등은 불가피하다.					
9.	같은 침실에 중증환자가 있는 경우 이로 인해 취침을 편하게 할 수 없더라도 단체생활이므로 어쩔 수 없다.					
10.	노인들에게 선택의 자유를 보장해 주다 보면 시설 내의 다른 생활노인들을 만족시킬 수 없으므로 시설종사자가 판단하여 결정하는 것이 바람직하다.					
11.	치매노인들의 신체적, 인지적 장애에 대한 점검보다 주어진 프로그램에 규칙적으로 참여시키도록 해야 한다.					
12.	노인들에게 맞는 프로그램은 시설종사자가 결정하여 진행하고 하고자 하는 욕구를 더 조사할 필요는 없다.					
13.	노인들은 선거참여가 어렵거나 불가능한 경우가 많으므로 선거에 참여하지 않게 하는 것이 더 낫다.					
14.	치매노인이 시설생활에 익숙해질 수 있게 하기 위해서 가족들과의 접촉을 제한할 수 있다.					
15.	노인들에게 충분히 설명을 해주지 않고 빨래를 개도록 하는 것은 서로 돕는 것이므로 괜찮다.					
16.	노인들의 개인적인 돈은 시설종사자가 투명하게 관리하는 것이 바람직하다.					
17.	보호자가 경제적 비용을 부담스러워 한다면 고가의 의료서비스를 제공받지 못하는 것은 어쩔 수 없다.					
18.	무의탁노인보다 보호자가 있는 노인을 더 신경이 쓰이는 것은 어쩔 수 없다.					
19.	노인들의 의복은 노인의 의사와 관계없이 시설종사자가 판단하여 입히는 것이 좋다.					
20.	노인들의 식사는 식판을 이용해서 식당에서 시간을 맞춰서 먹어야 시간도 절약되고 혼동이 없다.					
21.	노인들이 자신의 신체를 이용해서 성적표현을 하는 것은 시설종사자에게도 고통스러운 일이므로 침실에서 나오지 못하게 하는 것이 좋다.					
22.	노인들의 행동이 올바르지 않을 경우 시설종사자가 바르지 않은 행동에 대해 체벌 등을 통해 버릇을 교정할 필요가 있다.					
23.	노인 중 남성노인과 여성노인의 성적폭행이 발생할 수 있기 때문에 격리해서 생활하도록 하는 것이 더 낫다.					
24.	노인들의 배회 공간을 최대한 좁게 해서 시설종사자가 행동을 관찰할 수 있도록 하는 것이 좋다.					
25.	특정 종교재단에서 시설을 운영할 경우 노인이 종교활동에 참여할 수밖에 없다.					
26.	시설에 봉사자가 왔을 경우 봉사자가 원하면 노인들과 사진을 촬영을 함께 할 수 있도록 한다.					
27.	시설에 후원자들이 방문하면 노인들의 침실을 방문하는 라운딩은 늘 이루어지는 일이다.					
28.	노인들의 돌발행동으로 사고의 위험이 있으므로 샤워실이나 화장실 등 CCTV를 설치할 수 있다.					
29.	야간 안전사고 예방을 위하여 치매노인들을 하나의 공간(침실) 안에 모시고 문을 잠그는 것은 어쩔 수 없다.					

◆ 다음은 귀하의 서비스 질에 대한 질문입니다. 다음의 문항을 읽고 가장 적절한 곳에 √ 표시를 해주시기 바랍니다.

구분	번호	질문내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
신뢰성	1.	나는 어르신과 약속한 서비스는 항상 제공한다.					
	2.	나는 계획했던 서비스를 원칙대로 수행한다.					
	3.	나는 정해진 시간에 요양서비스를 제공한다.					
	4.	어르신 요양업무일지를 정확하게 기록, 유지한다.					
대응성	1.	어르신이 필요로 할 때면 언제든지 대응한다.					
	2.	어르신에게 신속한 서비스를 제공한다.					
	3.	나는 자발적으로 어르신에게 도움을 제공한다.					
	4.	나는 어르신의 욕구에 따른 빠른 대응을 한다.					
보증성	1.	나는 어르신에게 확신감을 심어주기 위해 노력한다.					
	2.	어르신이 서비스에 심리적 안정감을 느끼도록 한다.					
	3.	나는 어르신에게 항상 예의바르고 공손하다.					
	4.	나는 어르신의 질문에 대답할 수 있는 충분한 지식을 가지고 서비스를 제공한다.					
감정이입	1.	나는 어르신 한분 한분에게 관심을 집중한다.					
	2.	나는 어르신을 고객으로서 배려하며 대면한다.					
	3.	나는 어르신의 이익과 편의를 최우선적으로 생각한다.					
	4.	나는 어르신의 감정을 이해하기 위하여 노력한다.					
유형성	1.	나는 단정하고 깔끔한 외모를 갖추기 위해 노력한다.					
	2.	나는 어르신에게 서비스를 제공할 때 유용한 정보와 자료를 활용한다.					
	3.	나는 서비스를 제공함에 있어서 보다 좋은 환경에서 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 노력한다.					
	4.	나는 어르신에게 서비스를 제공하는 공간적 환경의 청결에도 많은 관심을 가진다.					

