

재가방문요양 서비스 제공과정에서 겪는 불신경험에 관한 연구: 시설운영자 관점을 중심으로

김준숙¹, 김지혜^{2*}, 김정미², 박미영², 임병우³

¹A+과천행복노인복지센터 총괄팀장, ²성결대학교 일반대학원 박사과정, ³성결대학교 사회복지학과 교수

Study on the Experience of Unbelief in the Process of Providing Home Visiting Care Service: Focusing on the perspective of the Facility Director

Jun-Suk Kim¹, Ji-Hye Kim^{2*}, Jung-Mi Kim², Mi-Young Park², Byung Woo Lim³

¹General manager, A+ Gwacheon Happiness Elderly Welfare Center

²Student, Dept. of Social Welfare, Graduate School of General, SungKyul University

³Professor, Dept. of Social Welfare, SungKyul University

요약 본 연구는 귀납적 내용분석을 통하여 재가방문요양기관의 시설장이 겪고 있는 수급자와 보호자의 재가방문요양 서비스에 대한 불신경험을 토대로 심층적 접근을 하여 재가방문요양기관이 겪고 있는 위기와 서비스 질의 저하 및 노인장기요양보험제도와 기관에 대한 불신 현상을 살펴보고자 하였다. 재가방문요양 서비스를 제공하고 있는 기관의 시설장 5명을 대상으로 FGI를 실시하여 인터뷰 내용을 전사한 후 귀납적 내용분석을 하였다. 그 결과 서비스의 질 저하, 제도 및 기관에 대한 불신, 장기요양기관 운영의 애로사항이라는 중심현상을 발견하였다. 본 연구를 토대로 재가방문요양 서비스의 질을 향상시키고 요양보호사와 기관에 대한 신뢰를 구축하기 위해 첫째, 재가협회나 재가방문요양기관 운영법인인 요양보호사와 사회복지사의 역량강화를 위한 신규 교육프로그램 계획과 매뉴얼을 개발해야 한다. 둘째, 국민건강보험공단의 실효적인 모니터링 시스템과 요양보호사의 전문성 관리 체계를 구축하여야 한다. 셋째, 요양보호사의 역할, 전문성, 권리 등의 인식개선 운동이 필요하며 넷째, 장기요양서비스의 질 저하 원인인 요양보호사의 이직률을 낮추기 위해 요양보호사의 근무처우에 대한 개선방안이 요구된다.

키워드 : 재가방문요양, 불신, 서비스 질, 요양보호사, 귀납적 내용분석

Abstract Through inductive content analysis, this study sought to examine the crisis experienced by the institution, the quality of service, and the distrust of the system and institution based on the experience of distrust in the home-visiting care service of beneficiary and guardians. FGI was conducted on five managers of institutions that provide home-visiting care services. As a result, the central phenomenon was found: deterioration of service quality, distrust of systems and institutions, and difficulties in operating long-term care institutions. In order to improve the quality of home-visited care services and build trust in care workers and institutions, first, home-based associations or operating corporations should develop new education program plans and manuals to strengthen the capabilities of care workers and social workers. Second, the NHIS's monitoring system and the professional management system of care workers should be established. Third, it is necessary to improve awareness of the role, expertise, and rights of care workers, and fourth, improvement measures are required to reduce the turnover rate of care workers, which is the cause of the deterioration of the quality of long-term care services.

Key Words : Home visiting care, Unbelief, Service quality, Care workers, Inductive content analysis

*Corresponding Author : Ji-Hye Kim(wisdom100@naver.com)

Received August 17, 2023

Accepted October 20, 2023

Revised September 14, 2023

Published October 28, 2023

1. 서론

노인장기요양보험제도가 도입되면서 노인의 돌봄이 가족체계에서 공적 돌봄체계로 전환되었다. 2008년에서 376,032명이 자격 신청을 하였으며, 2010년 622,346명으로 원년 대비 약 1.7배 증가하였고, 2020년에는 1,183,434명으로, 2008년 대비 약 3.1배, 2010년 대비 약 1.9배 증가하였다. 2022년 전체 노인인구의 10.9%가 장기요양등급을 인정받았다[1-4].

2022년 등급판정 신청자 중 약 86.1%가 등급판정을 받았고, 장기요양급여수급자 999,451명의 60.0%는 방문요양 서비스를 받는 것으로 나타났다. 4등급(340,807명), 3등급(178,370명) 급여수급자가 가장 많았고, 1등급 급여수급자(20,064명)가 가장 적었다. 노인인구의 증가와 함께 인정자 수와 재가방문요양 서비스 수급자 또한 증가할 것이다[1].

장기요양급여에 대한 욕구에 맞추어 장기요양기관의 수도 급격히 증가하였다. 2022년 기준 장기요양기관의 77.6%인 21,334개소가 재가방문요양기관이었으며, 재가방문요양기관의 79.0%가 방문요양 서비스를 제공하고 있었다[1]. 2008년 대비 재가방문요양기관은 약 3.2배 증가하였고, 방문요양 서비스를 제공하는 기관은 4배 증가하였다[1].

요양보호사, 사회복지사, 의사, 간호사 물리치료사 등의 장기요양기관 인력은 2022년 기준 626,765명이며 이중 요양보호사는 전체 90%를 차지하며, 요양보호사의 86.2%는 재가방문요양기관에서 근무하는 것으로 나타났다[1]. 재가방문요양기관에서 근무하는 요양보호사는 2008년에 비해 약 5.3배 증가하였다. 장기요양기관 인력의 대부분을 차지하는 요양보호사는 서비스 질의 주요한 요인으로 볼 수 있다[1, 4].

방문요양 서비스를 포함한 장기요양서비스의 질 관리를 수행하는 보건복지부는 장기요양보험 사업을 관장하는 주요부처로 장기요양기본계획 수립 및 조정의 역할을 하며, 국민건강보험공단은 보험자의 역할과 장기요양급여와 장기요양기관에 대한 관리와 평가를 통해 서비스의 질을 관리한다. 통합재가서비스, 재택 의료 등 재가서비스의 영역을 넓히고 있으며 장기요양 종사자의 교육 및 기관관리를 강화하여 서비스의 질을 높이기 위한 방안으로 장기요양기관(재가시설) 평가를 통해 평가 하위기관에게 사후관리제를 도입하였다. 지자체 또한 세부시행계획

수립과 시행, 장기요양기관의 설치와 지정의 권한을 가진으로써 서비스의 질 관리에 대한 책임을 갖는다. 장기요양기관은 실질적인 서비스를 제공하는 기관으로 서비스의 수준과 요양보호사의 역량을 관리할 의무를 갖는다. 그러나 노인인구의 급격한 증가와 재가방문요양기관 및 요양보호사의 양적 팽창으로 요양보호사의 수요와 공급이 불균형해졌으며, 이로 인하여 열악한 노동조건에서 [24] 방문요양 서비스 질의 저하를 야기하고 이에 따른 불신에 대한 현상으로부터 우려의 목소리가 커지고 있다.

방문요양 서비스의 질에 대한 불신은 방문요양 서비스에 대한 불만이 증가하고 이는 수급자의 감소로 이어져 재가방문요양기관의 경영악화로 이어진다. 이러한 구조는 시설장의 입장에서 보았을 때, 첫째, 서비스의 질뿐만 아니라 서비스 제공 기관에 대한 불신을 불러오며, 둘째, 장기요양서비스 자체에 대한 불신으로 이어질 수 있다. 이러한 문제를 해결하기 위하여 건보공단 차원에서 기관 평가, 모니터링을 시행하고 있으나 결과는 제한적으로 나타나고 있다. 재가방문요양기관 차원에서 자체 내부교육, 외부교육 등의 노력을 하고 있으나 악순환은 해결되지 않고 있음을 고려하여 본 연구의 필요성이 대두된다. 학계에서도 요양보호사가 제공하는 서비스의 질에 대한 관리의 필요성이 커지면서 요양보호사에 대한 불신과 서비스 만족도 간의 영향을 파악할 필요성이 커지고 있다.

기존의 연구들은 요양보호사 중심의 갈등이나 재가서비스를 제공하는 방문간호사, 사회복지사, 요양보호사의 서비스제공과정에서 겪는 어려움[5], 요양보호사의 직무만족도나 직무스트레스가 이직의도 또는 서비스의 질과의 관련성[6-9], 요양보호사의 직무스트레스나 서비스 제공과 관련된 요인을 파악하는 양적연구와 노인의 서비스 만족도에 대한 연구가 다수였다. 수급자와 요양보호사 간의 갈등[10]이나 방문요양보호사의 노인돌봄 경험을 요양보호사의 관점에서 탐색하여[11] 질적연구를 수행한 연구가 있었으나 방문요양 서비스를 제공하는 과정에서 겪는 불신경험에 관한 연구는 희소하다. 특히 재가방문요양 서비스에 직·간접적으로 관련되어 있는 요양보호사와 수급자, 보호자의 의견수렴이 가능한 재가방문요양기관 시설장의 관점에서 접근한 연구는 전무한 실정이다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 질적연구를 진행하였다. 양적연구로는 접근하기 어려운 돌봄체계라는 맥락 속에서 거시적 맥락이 아닌 주관적 경험에 대한 심층적 접근을 통해[11] 재가방문요양기관에서 겪고 있는 위기와

그로 인한 증심현상, 이를 억제 또는 촉진하기 위한 조건과 상호작용의 구체적 내용을 분석하고자 한다. 재가방문요양 서비스의 제공과정에서 시설장이 겪고 있는 수급자인 노인과 보호자의 서비스에 대한 불신경험을 다루고자 한다.

2. 주요 개념

2.1 재가방문요양 서비스

노인장기요양보험법 제 23조에 의하면 장기요양급여는 재가급여, 시설급여, 특별현금급여로 나뉜다. 방문요양은 재가급여의 하나로 요양보호사가 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 것이다.

본 연구에서는 재가장기요양기관에서 방문요양급여를 제공하는 것을 재가방문요양 서비스로 정의한다.

2.2 불신

불신의 사전적 의미는 ‘믿지 아니함’, ‘믿지 못함.’으로 [12], 영어로는 ‘distrust’, ‘mistrust’, ‘disbelief’로 나뉜다. 신뢰, 믿음의 반의어로 신뢰는 ‘굳게 믿고 의지함’으로 정의된다[12]. Lewicki 등은 신뢰는 타인에 대한 긍정적인 기대를 확신하는 것, 불신은 타인에 대한 부정적인 기대를 확신하는 것으로 정의하며, 신뢰와 불신이 공존할 수 있다고 하였다[13]. 불신의 경향을 보이는 사람은 관계에 대한 불확실성이 높고 활동에 따른 결과에 대해 실패를 높게 인지하며, 불신 대상에 대해 경계심과 두려움으로 인해 자신을 보호하고자 하여 비협력적으로 행동한다고 하였다[14]. 불신의 대상이 조직인 경우, 조직이 제공하는 다양한 능력, 의도에 대한 부정적인 기대 및 믿음으로 정의할 수 있다[14].

본 연구에서는 요양보호사와 재가방문요양기관, 수급자 또는 보호자 간에 서로 신뢰가 결여된 상태로, 믿음에 대한 일반적인 기대가 사라지고 만족스럽지 못하여 언어, 행동으로 불만족 상황에 표출되거나 서비스에 있어 제재가 이루어지는 상태로 정의한다.

3. 연구방법

3.1 조사개요 및 참여자 일반현황

연구대상자는 경기도 재가장기요양기관협회에 소속된 장기요양기관 시설장으로, 의도적 표집을 통해 인터뷰 희망자 5명을 대상으로 하였다. 요양보호사와 서비스 수급

자인 노인과 보호자의 증재자 및 조정자 역할을 하며 요양보호사와 수급자, 보호자의 의견수렴이 가능한 재가방문요양기관 시설장을 연구 대상으로 선정하였다. 인터뷰는 반구조화 된 질문으로 약 4시간에 걸쳐 FGI를 진행하였다. 연구목적과 연구참여 동의서에 서명을 받았으며, 연구의 주제 및 목적, 중도 참여 중단에 대하여 고지하였다. 참여자 5명 중 4명은 여성이었으며, 평균 연령은 57.2세였고 센터 근무 경력은 14개월~165개월이었다(Table 1).

Table 1. Status of study participants

Participant	Sex	Age	Current center Career
Participant1	w	59	165month
Participant2	m	50	153month
Participant3	w	63	123month
Participant4	w	62	25month
Participant5	w	52	14month

3.2 조사방법

본 연구에서 적용된 질적연구 방법인 근거이론의 패러다임 분석 이전에 초기모형인 귀납적 내용분석(inductive content analysis)을 실시하였다. 귀납적 내용분석은 개인 또는 집단의 심층면접을 포함한 의사소통 자료를 동기, 원인, 결과 등을 객관적이고 일반적이며 체계적으로 추리하는 과학적인 조사방법으로 즉, 귀납적 내용분석은 심층면접의 결과인 현실에 기반한 자료(data)를 바탕으로 ‘귀납적 발견의 맥락’에서 내용을 도출하고 분석할 것을 제안하는 질적 연구의 방법론적 전통을 따른다. 귀납적 내용분석은 자료에서 개념화, 하위범주, 범주 간의 연계를 체계적으로 구축하고, 구축된 연계를 통하여 의미를 찾아내 개념적으로 추상화하고 분석하는 기법이다.

3.3 연구의 준비 및 엄격성 확보

귀납적 내용분석을 포함한 질적연구의 수행에 있어서 연구의 준비와 엄격성 확보의 노력에 대한 기술은 연구결과와 신뢰성과 타당성의 확보와 관련이 되어있기 때문에 매우 중요하게 간주된다. 특히, 귀납적 내용분석을 적용한 질적연구에서는 연구자의 내용 민감성을 발휘할 수 있는 기술에 대한 이해도, 성숙도 등은 매우 중요한 준비이다. 또한 연구의 엄격성의 확보를 위하여 연구자의 개인적 특성, 통찰력, 전문적 경험, 문헌 분석적 경험 등에 영향을 받는다[15]. 본 연구는 연구 참여자의 인터뷰 내용을 녹음하고 인터뷰 대상자가 사용한 언어를 전사한 후, 동

료 연구자와 분석결과를 상호 검토하였다.

4. 연구결과

4.1 개방코딩(Open coding).

개방코딩은 수집된 자료에서 유사한 점과 다른 점을

개념화하여 범주화하는 분석과정으로[16], 요양보호사의 서비스 제공과정에서 겪는 경험 간의 상호관계를 알아보고자 한다. 본 연구는 참여자와의 인터뷰를 통해 얻은 자료를 바탕으로 개념을 분석하고 개념화하였으며, 유사한 개념끼리 하위범주로 묶고, 다시 상위범주로 묶는 과정을 반복하였다. 요양보호사 또는 제도에 대한 불신에 대한 6

Table 2. Category

Category	Upper category	Subcategory	Conceptualization
Causal condition	Unreasonable demand from beneficiary-guardian	Demand that reflects the needs of guardian	Service requests to address guardian's needs. Expect the role your guardian wants. I have to do the side dishes of my guardian.
		Uncertainty about the scope of work of care workers	Housework-oriented work. Occurrence of only housework for 3 hours. I have to make kimchi in the winter. An ambiguous line of work.
	Attitude of the recipient to ignore the care workers	Regarded as a housekeeper	The perception of being a housekeeper. The limitations of one's work(housekeeping). Treat me as a working lady. It doesn't change even if I say it.
		Loss of motivation due to distrust of beneficiary-guardian	Frequent Doubts About Carers. Make sure you really came and went. Family only when needed.
		Sexual harassment	80% of male beneficiary are sexually harassed. Sexual harassment occurs even if you have a spouse. It's a situation that the guardian can't help even if he knows it. Avoidance of male beneficiary.
	Contextual conditions	Lack of social worker competence	Social worker's inability to grasp needs
Unable to identify propensity and difficulties			Complaining about the elderly. You need to know what you can do and what you can't do well. Need to figure out what carers are struggling with quickly.
Lack of basic knowledge of care workers		No responsible work ethic	I want you to do it with a sense of responsibility. There are people who are saying, "I can't do it." I'm a man who doesn't clean up.
		the mindset of a caregiver	You should have a spirit of service. Mindfulness is important.
Lack of expertise and experience in nursing care workers		Lack of awareness of the scope of work for care workers	"Do I have to clean up?". I don't think I'm well-educated.
		Education that does not reflect reality	Receive limited training for care workers. The education center said this is not allowed.
		Insufficient response to emergency situations due to lack of experience	They doesn't have enough experience. There are know-how that comes from experience. A situation that makes the elderly more dangerous.
Central phenomenon		Long-term care service quality deterioration	Frequent turnover of care workers
	Mistrust and dissatisfaction of care workers		Care workers complain. It doesn't change even if I say it.
	Mistrust of long-term care insurance systems and institutions	Beneficiary and guardian distrust of long-term care institutions	Contact another center for service. It may be said not to come at the whim of the beneficiary.
		Dissatisfaction with long-term care services of beneficiary and guardian	If you don't intervene immediately, we'll move to another center. I call the NHIS or the city hall and get a complaint from the institutions. Efforts should be made to ensure that the service is operated well in the NHIS.

Category	Upper category	Subcategory	Conceptualization
Central phenomenon	Difficulties in operating long-term care institutions	Difficulty connecting to services	It's hard to find a care workers. The number of institutions has increased. It's not easy to find a pool of people from other regions.
		Excessive competition among institutions	It was about five until two years ago, but now it has increased to nine. Be unable to fill up the number of people.
Interventional -condition	Attempt at policy change	Total cost of LTC benefits Upward adjustment	It only gives you 3 hours. If the NHIS increased the amount and time available for care.
		An increase in care workers' salaries	There is a big difference in salary for disabled activity assistants from care workers. Even my children can't do it, but I'm busy meeting the minimum wage. I want you to raise the unit price of the service and raise the hourly wage of the care worker.
		Efforts to avoid over-competition	Call another center and ask for service because your guardian doesn't like it. Need consideration to provide service by the end of the month.
		Training for nursing care workers reflecting reality	The education center should tell a realistic story. It's not something you can do with the manual.
	Strengthening the professionalism of nursing care workers	Regular training on required services	Education is important. Empower your institutions through training. It would be good to proceed during job training for care workers.
		Improving the competence for rehabilitation services	Depending on the need for rehabilitation services. Care worker's own efforts are also important.
Action/ interaction	Efforts to improve satisfaction	Customized service delivery	They have a preference for a caregiver. You're so good when another care worker comes in. They know that you just have to be nice to me.
		Linkage of local resources and support of goods	They really like giving presents from institutions. Compare it to other institutions. Whenever I don't bring a small one, I get upset.
	Strengthening the capacity of institutions and social workers	Establishment of trust between institutions and care workers	How much trust and support the institution gives to the care worker. Factors that allow care workers to trust institutions and work hard on their own. It's a level that any senior can trust and send.
		Identification of the target's exact needs for service improvement	Solving the difficulties of the elderly. Even if you can't express it clearly, you need to know what you want. We need to figure out what you want your guardian to do. We need to find improvements.
		Strengthening the role of arbitration	Social workers match and consult with beneficiary and care workers, depending on their capabilities. It should play a role in coordinating caregivers to do well when they are unstable.
Result	Awareness improvement education for care workers	Education to improve awareness of care workers	Although awareness has improved compared to before, there are limitations from work. Awareness improvement education is needed.
		Compulsory education of service contents for beneficiary and guardians	I taught him not to make unreasonable demands... Education should be mandatory not to ask for excessive service. I know you shouldn't be educated.
	Improving Self-Efficacy of care workers	Emotional and material support for care workers	It's also important that a caregiver acknowledges you if you do well. They take care of each other and trust each other until the end.
		The institution's efforts to improve the sense of accomplishment of care workers	"Your guardian really likes care workers." They work hard. It tells you directly about the satisfaction of the service.
		Care workers' Efforts to Build Trust	I think it's just my mom. When you become a family, your sincerity comes out.

개의 범주로 묶고, 14개의 상위범주, 35개의 하위범주가 도출되었으며 도출된 개념은 Table 2와 같다.

4.2 인과적 조건

인과적 조건은 중심현상의 인과적 원인을 의미하는 것

으로, 어떤 현상이 발생하거나 발전하도록 이끄는 사건 또는 일들을 말한다[16]. 장기요양서비스의 질적 저하와 제도 및 기관에 대한 불신과 기관 운영의 어려움을 겪게 되는 위기의 원인을 수급자 또는 보호자의 무리한 요구와 요양보호사를 존중하지 않고 무시하는 수급자 또는 보호

자의 태도로 범주화하였다.

4.2.1 [범주1] 수급자·보호자의 무리한 요구

1) 수급자의 욕구반영이 아닌 보호자의 욕구를 요구한 방문요양 서비스를 제공하기 위해 파견된 요양보호사들은 수급자의 욕구가 아닌 보호자의 무리한 요구로 인하여 업무 외의 일을 해야 하거나 보호자가 기대하는 욕구를 충족시키기 위한 과정에서 요양보호사로서 해야 할 일과의 괴리를 느끼고 있었다.

“요양보호사의 역할을 수급자 어른신이 원하는 것이 아닌 본인이 원하는? 그러니까 보호자가 원하는 역할을 기대하는 거죠.”(참가자 3)

“그러니까 정확한 목적은 환자를 서비스 해야 되는 건데 보호자 욕구를 해결해 주는 서비스를 요청한다니까요”(참가자 2)

2) 요양보호사의 업무범위의 불명확화

재가방문요양 서비스를 제공하는 요양보호사의 경우 단기보호, 주야간보호, 시설급여와 달리 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원한다. 가사활동이 서비스의 전부는 아니지만 서비스가 제공되는 장소의 특성상 가사가 활동에 많은 부분을 차지하고 있었으며, 가사활동의 기준이 명확하지 않아 어려움을 겪고 있었다.

“요양보호사가 대부분 가사에 80% 치중되어 있어서 3시간 동안 내내 가사만 하는 경우도 있고, 겨울철에 김장까지 다 해주잖아요.”(참가자 3)

“어쨌든 집에서 일하다 보니까 되게 애매모호 한 부분이 많잖아요.”(참가자 1)

4.2.2 [범주2] 요양보호사를 무시하는 수급자·보호자의 태도

1) 가사도우미로 취급

수급자가 가지고 있는 요양보호사에 대한 사회적 인식으로 인하여 수급자와 보호자에게 무시를 당한 경험이 있으며, 인식개선이 점차 이루어지고 있으나 요양보호사의 업무의 특성이 갖는 한계를 느끼고 있었다. 요양보호사의

전문성이나 역할을 인정받지 못하고 무시하는 시선에서 벗어날 수 없었으며 변하지 않는 수급자와 보호자로 인하여 감정노동자의 애환이 담겨있었다.

“요양보호사는 어르신들에게는 일하러 오는 파출부 아줌마라는 인식이 있어서 아주 무시하는 경우가 대부분이고, 보호자도 그렇게 생각하고 무시하니……하는 일이 대부분 가사 일이라서 한계가 있는 것 같아요.”(참가자 1)

“수급자, 보호자가 일하는 아줌마로 부리려고만 하고, 무시하면 정말 힘들죠.”(참가자 3)

2) 보호자·수급자의 불신으로 인한 의욕상실

요양보호사에 대한 의심을 경험하는 것은 흔한 일이며, 수급자의 가정에서 돌봄을 제공하는 재가방문요양 서비스의 특성상 물건이 사라지거나 예상치 못한 일이 발생하였을 때 수급자나 보호자로부터 불신의 눈초리는 받게 되었다.

“보호자 입장에서는 '어? 내가 CCTV 해봤는데 이 사람이 없네?'……'선생님 내가 지금 집에 왔는데 무슨 말 하는 거예요?'……결국 둘이 손 붙잡고 갔다니까요. 정말 왔다 갔는 지 확인하러.”(참가자 3)

“어르신들은 치매어르신이 아니더라도 대부분 요양보호사를 의심하는 것은 비밀비재하고요. 일단 물건이 안 보이면 요양보호사부터 잡는다니까요.”(참가자 2)

“필요할 때는 가족이라고 하고, 불필요할 때는 가족이 아니라고 하면 안 되는 거죠. 자기가 유리할 때는 가족이 되는 거고 자기가 불리할 때는 요양보호사로만……”(참가자 5)

3) 보호자·수급자의 성희롱

남성 수급자에게 재가방문요양 서비스를 제공할 경우 많은 요양보호사는 성희롱을 경험하고 있었다. 성희롱에 대한 대처방법을 교육하고 있으나 실제 적용하지 못하고, 보호자에게 인지를 시켜도 방관의 태도를 보였으며, 요양보호사의 남성 수급자 기피현상이 일어나고 있었다.

“남자 어르신이 대상자이면 80%는 성희롱을 하는 것 같아요. 배우자가 없으면 심하게 표현과 요구를 하기도 하고,

배우자가 있어도 성적으로 만지려고 하니 선생님들이 힘들어하는 경우가 많아요.”(참가자 3)

“남자 어르신은 그런 경우가 많아서 요양보호사가 처음부터 남자 어르신은 안 하려고 하는 경우가 많이 있죠. 나름대로 대처하는 방법을 설명하고 교육하는데 쉽지가 않아요.”(참가자 2)

4.3 맥락적 조건

맥락적 조건은 증심현상에 영향을 미치는 특별한 요인이나 현상이 발생하게 되는 구체적 상황을 말하며[16]. 본 연구에서는 담당자의 역량 부족, 요양보호사의 기본 소양 및 전문성과 경험 부족으로 나타났다.

4.3.1 [범주1] 담당자(사회복지사)의 역량 부족

1) 담당 사회복지사가 수급자·보호자의 욕구를 파악하지 못함

장기요양기관의 담당 사회복지사가 수급자나 보호자의 욕구를 제대로 인지하지 못하여 서비스의 만족도를 충족시키지 못하는 경우가 발생한다. 이로 인하여 불만의 이유나 문제의 원인을 파악하는 데 어려움을 겪기도 한다.

“어르신의 욕구와 요양보호사의 서비스 내용이 다른 방향으로 흘러가서 어르신이 다른 이유로 컴플레인을 하는데 정확한 이유가 아닌 다른 이유를 얘기하는 경우가 있어요.”(참가자 2)

“어떤 문제가 발생했을 때 수급자의 문제인지, 요양보호사의 문제인지 처음에는 모르죠.”(참가자 5)

2) 요양보호사의 성향 및 장단점, 애로사항을 파악하지 못함

요양보호사가 서비스 제공에 있어 어려움을 이야기할 때, 기관 담당자인 사회복지사가 수급자의 정보를 제공하거나 요양보호사의 성향을 파악하고 활동에 있어 어려움을 빠르게 인지하는 것은 요양보호사의 돌봄활동을 원활하게 하여 서비스의 질을 높일 수 있는 방안이 되기도 한다.

“요양보호사 선생님한테 이해하도록 성향은 이렇고 성격

은 이렇고 분위기는 이렇고 가족사가 어떻고 이런 얘기를 참고할 정도로 하지만...”(참가자 2)

“요양보호사가 잘할 수 있는 것과 잘하지 못하는 것을 잘 파악을 해야 매칭할 때나 컴플레인 했을 때 빠르게 대처할 수 있다.”(참가자 1)

“요양보호사가 수급자 가정에서 정말 힘들어하는 것을 빨리빨리 캐치하는 것.”(참가자 3)

4.3.2 [범주2] 요양보호사 기본 소양 부족

1) 책임 있는 직업의식이 없음

요양보호사의 직업의식 부재가 무책임한 결과를 낳기도 한다. 열악한 환경과 업무에 대한 이해 부족으로 인한 피해는 수급자가 떠안게 된다.

“책임의식을 갖고 했으면 좋겠다.”(참가자 3)

“실제로 가서 그 첫날 가서 환경이 열악하고 이러면 '나 못해요.' 이라고 나오시는 분들도 있고.”(참가자 2)

“청소를 많이 해달라고 한다. 난 이런 일 안 하는 사람이고, 썬 사람이예요. '나 사회복지사인데 이렇게 다 일 시키면 안 된다. 요즘 가사도우미 3시간 쓰면 얼마데 다 시킬려고 그러냐’”(참가자 3)

2) 요양보호사의 마음가짐

요양보호사의 수급자에 대한 태도나 서비스 제공과정에서 갖는 마음가짐은 기관이나 수급자 역시 느낄 수 있으며 긍정적 마음가짐은 태도로 나타나 서비스의 질을 향상시키고 만족도를 높일 수 있다.

“요양보호사가 헌신성이 없이 돈만 생각하면 이 일을 할 수가 없다가끔요. 처음에는 시작해도 스스로 다른 일을 찾아가더라고요.”(참가자 3)

“내가 이 어르신을 위해서 나의 에너지와 이런 것들을 좀 드리면서 뭔가 이 어르신을 위해서 내가 봉사하는 마음으로 대할 때, 어르신이 확실히 서비스를 받는 입장에서는 굉장한 효과가 있는 것 같더라고요.”(참가자1)

4.3.3 [범주3] 요양보호사 전문성 및 경험 부족

1) 요양보호사 업무 범위 인식 부족

요양보호사의 업무범위 파악이 미비한 경우를 경험하게 된다. 요양보호사의 역량이나 자질에 대한 의문으로 남을 수 있다.

"이렇게 매뉴얼에 있는 것만 말씀드리는데도 어떤 요양사 선생님은 '혀, 제가 청소까지 해야 돼요?'"(참가자 1)

"그런 분들이 저희가 지금까지 오면서 봤을 때는 주변에 자기 옆에서 요양보호사 하는 사람들 중에 진짜로 가서 말벗 해드리고, 산책이나 하고 그런 분들이 있어요. 실제로. 그런 분들이 하는 걸 보고 '아, 나도 해야겠다.' 그러고 왔는데 와 보니까 이거 하라고 하니깐 나 그러면 못 한다. 나도 이런 거 달라."(참가자 3)

2) 현실을 미반영한 요양보호사 양성 교육

요양보호사의 전문성이 부족한 이유 중 하나로는 현실을 미반영한 요양보호사 양성 교육 체계에 있다. 때문에 요양보호사의 역량 발휘나 전문성에 있어 한계를 갖게 되는 원인이 되기도 한다. 이론 위주의 교육 외에 현실성 있고, 실제적인 요양보호사 양성교육에 대한 요구의 목소리가 있었다.

"그 교육을 받을 때 딱 이렇게 '요양보호사의 할 일은 이겁니다.'라고 한정을 지어 가지고 교육을 받는 거 같더라고요."(참가자 1)

"그렇게 말씀하시는 분들이 좀 있으세요. 교육원에서 이견 안 된다고 했다."(참가자 2)

3) 경험 부족으로 응급상황 등 대처 미흡

돌봄의 경험이 없는 요양보호사는 응급상황이나 예상치 못한 상황이 발생할 때 적절한 대처가 어렵고, 불만이나 더 위험한 상황을 만들기도 한다. 경험이 쌓여 업무의 숙련도가 높아짐에 따라 원활하게 대처할 수 있게 된다.

"경험이 없기 때문에 본인이 어떻게 대처해야 할 줄도 모르는? 그렇기 때문에 이 요양보호사가 경험 부족으로 어르신 행동에 대한 대처가 안되는 거죠."(참가자 1)

"이론적으로만 공부하고 경험이 전혀 없는, 가족을 케어해 본 적도 없는 요양보호사는 어르신을 더 위험하게 만드는 상황이 발생하기도 해요."(참가자 3)

"경험이 있는 요양보호사는 대처능력이 있어서 대처하지, 그렇지 않으면 힘들어서 못 한다고 컴플레인을 많이 하죠."(참가자 2)

"경험 속에서 나오는 노하우가 있기 때문에 그것도 무시를 못하는 거죠.(참가자 4)

4.4 중심현상

중심현상은 요양보호사 또는 서비스에 대한 불신, 불만족으로 겪게 되는 핵심현상이다[16]. 본 연구에서는 맥락적 조건과 유사한 장기요양서비스의 질이 저하되고 서비스를 제공하는 기관과 제도 자체에 대한 불신, 장기요양기관 운영의 어려움에 대한 상황이 나타났다.

4.4.1 [범주1] 장기요양서비스 질 저하

1) 요양보호사의 잦은 이직

재가방문요양 서비스 질의 저하가 되는 원인의 하나로 요양보호사의 잦은 이직을 현장에서는 큰 문제로 인지하고 있다. 한 달을 다 채우지도 않고 기관을 옮기거나 직종을 바꿔 장애인활동보조인으로 활동하기도 한다. 잦은 이직과 맞물려 요양보호사 인력수급의 어려움을 여실히 보여주고 있다.

"어떤 요양보호사 선생님은 정말 새집만 찾아다녀요. 과감하게 수급자를 버려요. 한 달 단위로."(참가자 1)

"그렇다고 계약서에다가 '한 달은 하셔야 됩니다'를 넣을 수도 없고, 약속을 할 수도 없고...그래서 정말...선생님, 어르신 상처받아요. 제발 그러지 말고 한 달이라도 좀 마무리 해주셨으면 좋겠어요."(참가자 2)

"다른 기관으로 가면 되니까."(참가자 3)

"우리 요양보호사 하다가 장애인활동지원서비스로 넘어간 요양보호사가 몇 명 있죠. 무엇보다 케어할 수 있는 시간이 많으니 급여도 많아 안정적으로 생활할 수 있는 정도가 되니."(참가자 2)

2) 요양보호사의 불만족

육체적, 정신적 노동에 처한 요양보호사의 수급자와 보호자, 근무환경, 처우에 대한 불만족스러운 상황에 충분히 공감을 하고 있었으나 변하지 않는 상황에 힘들어하기도 하였다.

“선생님들은 불만을 이야기하고... 정말 힘들다는 생각을 해요.”(참가자 1)

“요양보호사 선생님이 어르신에 관련해서 불평불만 얘기를 하면 ”(참가자 2)

“어쩔 수 없어서 맞춰주는 해도 그런 사람들은 말을 해도 바뀌지 않고, 선생님들은 불만을 이야기하고 정말 힘들다는 생각을 해요.”(참가자 3)

4.4.2 [범주2] 노인장기요양보험제도 및 기관의 불신

1) 수급자·보호자의 장기요양기관에 대한 불신

수급자 또는 보호자는 요양보호사가 마음에 들지 않는다고 타 기관에 서비스를 의뢰하거나 요양보호사를 거부하기도 한다. 이는 수급자 또는 보호자가 요구하는 업무 범위 외 활동을 거부하거나 요양보호사에 대한 인격적 존중이 이루어지지 않아 발생하는 현상으로 볼 수 있다.

“보호자가 마음에 안 든다고 다른 센터로 연락해서 서비스 의뢰”(참가자 2)

2) 수급자·보호자 장기요양 서비스에 대한 불만족 표출

수급자 또는 보호자의 서비스에 대한 불만족은 장기요양급여와 장기요양기관에 대한 관리와 평가를 수행하는 국민건강보험공단으로의 불만으로 표출되기도 한다. 그리고 제도에 대한 불만족을 해소하고 서비스의 질을 높이기 위해 국민건강보험공단의 역할 제고에 대한 의견을 피력하였다.

“바로 개입해요. 바로 개입하지 않으면 타 센터로 넘어가요. 아니면 공단이나 시로 전화해서 컴플레인을 해서 거꾸로 기관으로 전화가 오죠”(참가자 1)

“나라에서 해야 할 일을 우리가 해주고 있는 것이니 공단

에서도 서비스 질을 높이려면 기관에만 책임을 전가시키지 말고 공단에서 서비스가 잘 돌아갈 수 있도록 ”(참가자 2)

4.4.3 [범주3] 장기요양기관 운영의 어려움

1) 기관의 양적팽창으로 인한 과다 경쟁

재가방문요양시설의 과다한 설립으로 기관 간의 과다 경쟁은 피할 수 없게 되었다. COVID-19 팬데믹을 겪은 이후 상황이 나아진 듯 보였으나 요양원, 요양병원 등의 기관과의 경쟁은 불가피해 보인다. 운영상의 어려움을 해소하기 위한 방안 모색의 필요성을 느끼고 있다.

“재작년까지만 해도 몇 개 5개 정도였는데 지금은 9개로 늘었으니 이 좁은 〇〇에서 4개가 늘었으니 많이 늘었죠.”(참가자 5)

“많아졌네요. 그러다가 없어질 수도 있어요.”(참가자 3)

“지난번 코로나 이후로 확 줄었다가 지금은 조금 나아진 것지만 뭔가 방법을 찾아 적극적으로 찾아 나서야 하는 건지.”(참가자 5)

2) 요양보호사 인력수급의 어려움

기관의 양적팽창과 함께 요양보호사의 인력수급의 난관을 만나게 되었다. 늘어난 기관 수 만큼 요양보호사의 선택권은 넓어졌으나 기관의 입장에서 요양보호사를 채용하고 근무를 유지하기 위해 타 지역 인력풀까지 활용하고자 하지만 그것마저도 쉽지가 않았다.

“요양보호사가 더 구하기 힘든 것 같아요. 〇〇은 특히나 일하려고 하는 사람이 많지 않은데 기관 수까지 늘어나니 대부분 △△쪽에서 들어오는데 △△쪽에도 기관이 많아 구하기가 쉽지가 않아요.”(참가자 1)

“자격증만 취득하고 막상 일하라고 연락하면 대부분 안한다고 과천 일자리센터에서 그러더라고요. 과천에서 구하기는 정말 힘들어 안양 풀까지 알아보는 데도 쉽지가 않아요.”(참가자 5)

4.5 중재적 조건

중재적 조건은 작용/상호작용 전략을 촉진 또는 억제 하는 것으로 중심현상에도 영향을 미친다[16]. 서비스의

질을 향상시키고 불신과 불만족이 지속되는 현상을 억제하기 위해 정책적 개선과 요양보호사의 전문성 강화를 중재적 조건으로 도출하였다.

4.5.1 [범주1] 정책적 변화시도

1) 사용 가능한 수급비용을 상향조정

정책적 개선방안으로 먼저 수급비용의 상향조정을 통하여 서비스 제공 시간의 한계, 수급 시간 선택의 어려움, 요양보호사 채용의 문제를 해결할 수 있을 것으로 보인다.

“우리는 어르신이 1, 2등급이어도 1시간 정도 더 쓸 수 있고, 기본 3시간으로만 케어를 하는 시간을 주다 보니 요양보호사의 급여차이가 많이 나는 것 같아요.”(참가자 2)

“공단에서 한도액과 케어 가능시간을 늘려주면 요양보호사의 급여도 더 올라가고 어르신은 시간을 선택할 수 있는 폭이 늘어나고 그러면 요양보호사 구인이 훨씬 수준 높고 경쟁력이 있는 요양보호사를 채용하여 서비스를 진행할 수 있을 것 같아요.”(참가자 1)

2) 요양보호사의 급여 상향조정

같은 사회서비스 분야인 장애인활동보조인과의 업무내용, 활동시간과 급여의 비교가 필연적이다. 근무조건이 요양보호사보다 좋은 편이며, 활동시간도 많아 경제적인 부분에 도움이 될 수 있다. 또한 열악한 근무환경과 최저임금 수준의 급여는 요양보호사의 잦은 이직과도 연관될 수 있다.

“장애인활동지원서비스는 장애인을 도와주는 것이 그야말로 장애인 신체수발만 도와주면 되고 가사 일은 아예 없으니 요양보호사 서비스와는 다르고, 쓸 수 있는 시간도 장애인의 등급에 따라 차이가 많이나서 한 달에 160시간 정도 쓸 수 있으니 요양보호사와는 급여도 많이 차이가 나요.”(참가자 3)

“요양보호사들의 하는 일도 정말 자식들이 하지 못하는 것을 해주는 서비스인데 지금처럼 최저임금 맞추기에 급급하기보다 급여를 확 올려줄 수 있다면.”(참가자 2)

“그거야 두말하면 잔소리지요. 당연한 것 아닌가요? 시급

을 올려주면 우리가 사람을 골라서 쓸 수 있으니 당연히 서비스 단가를 올려 요양보호사의 시급을 올려주면 서로가 좋겠지요.”(참가자 3)

3) 기관 간 과도한 경쟁을 피하기 위한 노력이 필요
늘어나는 장기요양기관의 경쟁 속에서 살아남을 수 있는 방법은 상생이다. 수급자 또는 보호자의 요청으로 서비스 중단이나 의뢰요청이 들어왔어도 기관 간 배려를 통해 과다 경쟁을 피해야 하는 시기이다.

“수급자, 보호자가 마음에 안 든다고 다른 센터로 연락해서 서비스 의뢰를 했어도 하고 있는 기관에서 월말까지는 할 수 있도록 서로가 배려를 해주시면 좋겠습니다.”(참가자 2)

“갑자기 사람을 보내 달라고 해서 가보니 센터장님이 케어하는 어르신이었는데, 그 센터에서 하시면 된다고 하는데도 사람을 보내 달라고 해서 센터장님께 양해를 구하고 들어갔었는데...”(참가자 5)

4) 현실을 반영한 요양보호사 양성 교육 필요

방문요양의 특성상 매뉴얼에 있는 업무만을 할 수 없다. 특히 경험이 없는 신규요양보호사의 경우, 이론상의 교육이 아닌 현실을 반영한 교육이 필요하다. 서비스를 제공하게 되었을 때 겪을 수 있는 불신이나 업무에 대한 불만족을 감소시킬 수 있을 것이다.

“요거는 요양보호사 할 일이고, 이런 건 시키면 하면 안 된다. 이렇게 교육을 받아오면 초보 선생님들은 '내가 그런 것 까지?' 이러면서 놀라시면서...”(참가자 2)

“사실 우리가 이 요양보호사 일이 딱 이렇게 맞춰서, 매뉴얼에 맞춰서 할 수 있는 일은 아니잖아요.”(참가자 3)

“범위를 벗어날 수도 있고, 그렇지 않을 수도 있는 일인데 그 교육 받을 때 조금 그런걸 감안해서 교육을 해주셔야 하지 않을까 그런 생각이 들더라고요.”(참가자 4)

4.5.2 [범주2] 요양보호사 전문성 강화

1) 서비스 제공 시 필요한 교육을 정기적으로 실시
요양보호사의 역량 강화를 위한 정기적인 직무교육이 필요함에 동의하고 있었다.

“교육이 중요하긴 해요.”(참가자 2)

“기관에서 교육을 통해 역량을 강화하는 것도 좋지요.”
(참가자 4)

“요양보호사 직무교육 시 진행하면 좋을 것...” (참가자 3)

2) 재활서비스 욕구에 맞춰 지원할 수 있는 역량 강화 교육

수급자 및 보호자의 욕구를 반영하여 어르신 재활서비스에 대한 교육을 실시하여 요양보호사의 전문성 강화가 필요하다고 하였다. 오프라인, 온라인, 유튜브 등을 통한 다양한 교육방법으로 요양보호사의 접근성을 높여야 한다.

“보호자, 수급자가 대부분 원하는 재활서비스 욕구에 맞춰 지원할 수 있도록 교육하는 것도 좋은 방법 중에 하나인 것 같아요.”(참가자 2)

“요양보호사 개인 스스로 노력도 중요하다고 봐요. 본인이 필요하다면 센터에 물어보고 유튜브에서도 얼마든지 다 알아볼 수 있으니 관심만 있다면 가능할 것이라고 생각해요”(참가자 5)

4.6 위기완화를 위한 작용/상호작용

작용/상호작용 전략은 현상에 대한 대처를 위해 의도적이며 고의적 행위이다[16]. 위기 완화를 위해 수급자의 만족도 향상을 위한 노력과 기관과 담당자의 역량강화를 도출하였다.

4.6.1 [범주1] 만족도 향상을 위한 노력

1) 수급자 욕구와 성향에 부합하는 맞춤형 서비스 제공 매칭되는 요양보호사와 수급자의 성향과 원하는 욕구 충족을 위한 서비스 제공이 중요하였다. 까다로운 수급자도 요양보호사의 태도나 서비스 제공 수준에 따라 만족도가 달라지기도 하며, 수급자의 태도를 변화시키는 경험을 하였다.

“어떤 요양보호사 선생님 들어오셨을 때 저 사람 들어오지 말라고 하다가도 어떤 요양보호사 선생님은 왜 이제 왔냐고 그러시는 분들도 있어요. 이상하기도 하지만 서로 성향도

맞고, 요양보호사가 어르신에게 100% 맞춰 드리니 그러는 것 같아요”(참가자 4)

“요양보호사 선생님들 다 힘들었다고 하시는 어르신도 어느 선생님 들어가면 너무 잘 하시잖아요. 그냥 원하는 것만 잘해주면 되는 걸 아니까”(참가자 5)

2) 수급자에게 필요한 지역자원서비스 연계 및 물품 지원

기관에서 지원하는 후원 물품이나 자원연계에 대한 욕구를 파악하여 제공해줄 수 있었다. 이는 수급자와 요양보호사, 기관 간의 상호작용을 통하여 서비스의 만족도를 향상시킬 수 있는 방안으로 볼 수 있다.

“센터에서 선물 주는 것도 너무 좋아하고, 별건 아닌데 어르신들이 다른 센터 이용하시면 비교하기도 하고”(참가자 4)

“어떤 어르신은 매번 작은 거라도 안 들고 가면 서운해하기도 한다니까요.”(참가자 3)

4.6.2 [범주2] 기관 및 담당자(사회복지사) 역량 강화

1) 기관과 요양보호사와의 신뢰관계 형성

요양보호사에 대한 기관의 신뢰는 서로에 대한 존중을 바탕으로 하고 있다. 전문성을 인정하고 업무에 대한 지원을 마다하지 않음으로서 요양보호사의 불신이나 불만족을 감소시킬 수 있다.

“기관에서 얼마나 신뢰를 해주고 지원해주는냐에 따라서 요양보호사 스스로 기관을 믿고 열심히 할 수 있는 요인이 있는 것 같기도 해요.”(참가자 5)

“오래 근무하는 사람이 좋은 게 함부로 행동하지는 못하니 우리도 요양보호사도 서로가 조심하기도 하는 것 같아요.”(참가자 1)

2) 대상자의 정확한 욕구 파악으로 서비스 개선을 위한 노력

기관의 담당자는 수급자의 욕구를 파악하고 적합한 서비스를 제공하여 수급자나 보호자의 불신을 해소하고 서비스의 개선점을 찾고자 노력하고 있었다.

“그냥 그 선생님들은 어르신의 가려운 부분을 시원하게 풀어주는 것 같아요.”(참가자 3)

“정확히 어르신이 표현을 잘하지 못해도 뭘 원하는지, 보호자는 어떻게 해 주길 원하는지, 아주 별거 아니지만 기분을 상하게 하는 것은 없는지를 살피고 개선점을 찾아내야.”(참가자 2)

3) 수급자·보호자, 요양보호사 간 역할 강화

기관 담당자는 증재자이며, 조정자의 역할을 하고 정보를 제공하며, 수급자와 요양보호사의 대변인의 역할을 수행한다. 담당자의 역량에 따라 서비스의 질과 만족도가 달라질 수 있다. 따라서 담당자가 자신의 역할을 원활히 수행할 수 있도록 역량을 강화해야 한다.

“우리는 사회복지사와 어르신 담당을 정해주고 담당 사회복지사가 요양보호사 매칭부터 상담, 만족도 체크를 하게 하니 사회복지사가 역량에 따라 많이 달라지더라고요.”(참가자 4)

“사회복지사의 역량에 따라서도 요양보호사가 불안정할 때 잘할 수 있도록 조정하는 역할을 잘해야...”(참가자 2)

4.7 결과 예측

결과는 현상에 대처하기 위해 작용/상호작용전략 수행을 통해 나타나는 결과이다[16]. 수급자 및 보호자를 대상으로 정책적이며 지속적으로 요양보호사에 대한 인식개선 교육이 요구되며 요양보호사의 자기효능감 향상이 예측되었다.

4.7.1 [범주1] 정책적이고, 지속적인 요양보호사 인식개선 교육

1) 요양보호사에 대한 인식개선 교육

요양보호사에 대한 사회적 인식을 제고해야 할 필요성을 느끼고 있었다. 수급자 또는 보호자는 요양보호사를 파출부 또는 집안일 하러 온 사람이라는 생각에 무시하는 경향이 있다. 수급자가 서비스를 제공 받기 전 수급자와 보호자에게 요양보호사에 대한 인식개선 교육과 마스크를 통한 인식개선이 필요하다.

“지난번 광고에도 나온 것처럼 너무 공감되고 좋았는데

요즘에는 안 나오는 것 같아요.”(참가자 2)

2) 무리한 서비스를 요청하지 않도록 수급자·보호자 교육을 의무화하는 방안

요양보호사에 대한 인식개선 교육과 함께 요양보호사의 업무범위를 인지할 수 있도록 수급자 및 보호자를 대상으로 하는 교육을 의무화해야 한다.

“등급 받으면 보호자에게 무리한 요구는 안 되는 교육을 했었는데 지금은 그 교육도 코로나 때문인지 없어진 것 같아요.”(참가자 5)

“그 교육을 받으면 그래도 너무 태도 아닌 것은 안되는 거를 아니까 안 시키던데요. 좋을 것 같아요.”(참가자 3)

4.7.2 [범주2] 요양보호사 자기효능감 향상

1) 요양보호사에게 정서적·물질적 지지

요양보호사를 인정해 주고 두터운 신뢰를 형성하고 공감, 이해를 해 주는 정서적 지지는 요양보호사의 자기효능감을 향상시켜 서비스 질을 높일 수 있는 방안이 될 수 있다. 또한 물질적 지지를 통해 고마움 마음을 표현하고자 하였다.

“그리고 요양보호사가 잘하면 인정해 주는 것도 중요한 것 같아요”(참가자 1)

“우리도 그렇게 오래 근무하면서 말없이 잘하는 요양보호사가 있는데 그런 요양보호사에게는 따로 더 챙겨주고 하면 끝까지 서로 믿고 잘하게 되는 요인이 되는 것 같아요.”(참가자 3)

2) 요양보호사로서 보람 및 성취감 향상을 위한 기관의 노력

고마움을 적극적으로 표현하고 수급자 및 보호자 대상 만족도 조사 결과를 전달하여 요양보호사가 성취감을 느낄 수 있도록 하였다.

“그 보호자 분이 선생님을 엄청 좋아하신다’ 이렇게 얘기하면 선생님들이 다 열심히 해 주시더라고요. 그게 좀 중요한 거 같더라고요.”(참가자 1)

“보호자 및 수급자를 자주 모니터링 하며 요양보호사 만
족도를 체크하며 직접 이야기해 주고...” (참가자 2)

3) 요양보호사 스스로 신뢰감 형성을 위한 노력
자기효능감을 위해 요양보호사 스스로 자신의 업무에
몰입하는 경우도 있었다. 수급자를 가족으로 여기며 굶은
일도 마다하지 않고 나서서 한 경험이 있었다.

“집에서도 안 하는 걸 내가 저기 가서 왜 해? 이러더니 그
냥 엄마라고 생각하고 하고 있어요.” (참가자 5)

“그냥 가족이 돼버리면 진심이 나오더라고요.” (참가자 4)

5. 결론 및 함의

5.1 요약 및 결론

본 연구는 재가방문요양기관의 시설장 5명을 대상으
로 FGI를 진행하여 재가방문요양기관 시설장이 겪고 있
는 수급자와 보호자의 재가방문요양 서비스에 대한 불신
경험을 귀납적 내용분석을 통하여 심층적으로 접근하고
자 하였다. 재가방문요양기관이 겪고 있는 위기와 중심현
상, 중심현상의 억제 또는 촉진하기 위한 조건과 상호작
용의 경험을 범주화하였으며 증재적 조건과 작용/상호작
용을 통한 결과 예측을 범주화하였다.

그 결과 서비스의 질 저하 제도 및 기관에 대한 불신,
장기요양기관 운영의 애로사항이라는 중심현상을 발견
하였고, 이 중심현상에 이르게 된 위기원인으로 요양보호
사에 대한 수급자 또는 보호자의 무리한 요구, 요양보호
사를 무시하는 수급자 및 보호자의 태도로 나타났으며,
맥락적 조건으로 담당자(사회복지사), 요양보호사의 역량
과 기본소양 부족, 요양보호사의 전문성 및 경험부족 현
상이 관찰되었다. 중심현상을 개선, 해소하기 위한 증재
적 조건으로는 정책적 변화와 요양보호사의 전문성 강화
가 요구되었으며, 수급자의 욕구에 부합하는 맞춤형 서비
스와 자원연계 등의 만족도 향상을 위한 노력과 기관과
담당자(사회복지사)의 역량 강화가 필요하다는 의견이 도
출되었다. 작용/상호작용을 통해 수급자 및 그의 보호자
를 대상으로 정책적이며 지속적으로 요양보호사에 대한
인식개선 교육 요구와 요양보호사의 자기효능감 향상이
예측되었다.

5.2 제언

본 연구를 토대로 재가방문요양 서비스의 질을 향상
시키고 요양보호사와 기관에 대한 신뢰를 구축하기 위해
다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 재가장기요양협회나 재가방문요양기관을 운영
하는 법인의 역할과 지원이 필요하다. 지난 8월 보건복지
부의 제 3차 장기요양기본계획에 의하면, 재가서비스 제
공의 기반 강화와 맞춤형 서비스 이용체계구축과 더불어
장기요양기관의 품질 향상을 위한 주요과제를 발표하였
다. 장기요양기관의 품질관리 방안의 세부계획으로 요양
보호사의 정기적인 보수교육을 의무화하고, 양성 교육시
간을 확대하는 등의 교육체계 개편안을 마련하였다[25].
정책기조에 맞추어 협회는 요양보호사와 담당 사회복지사
의 역량 강화를 위한 신규 교육프로그램을 개발해야 한
다. 요양보호사의 실질적인 업무 수행과 사례에 대한 매
뉴얼이 필요하며, 요양보호사와 담당 사회복지사의 직무
교육과 소양교육뿐만 아니라 정기적인 보수교육을 실시
할 수 있는 제도의 토대를 마련해야 한다. 교육 내용도 인
지재활이나 신체재활과 같은 요양보호사의 전문성을 강
화하고 수급자의 욕구가 반영될 수 있도록 구성되어야 한
다.

둘째, 장기요양기관의 품질관리가 필요하다. 국민건강
보험공단은 노인장기요양법 상 기관에 대한 감독권한을
갖고 있으므로 건강보험공단이 기관에 대한 실질적인 모
니터링 시스템 구축과[24] 요양보호사의 전문성을 체계
적으로 관리할 수 있는 방안을 마련하여 서비스의 질을
향상시켜야 한다.

셋째, 요양보호사에 대한 인식개선 운동이 필요하다.
2008년 노인장기요양보험제도가 생기면서 가족체계에
서 이루어지던 돌봄이 사회체계로 전환되었다. 요양보호
사는 노인장기요양보험제도의 주요한 전문인력으로서
돌봄을 제공하고 있으나 여전히 요양보호사에 대한 인식
은 낮은 편이다. 파출부, 가사 일을 도와주는 사람으로 인
식되어 수급자나 보호자로부터 존중받지 못하고 전문성
마저 인정받지 못하고 있다. 이에 요양보호사의 역할, 전
문성, 권리 등을 담은 인식개선이 이루어질 수 있도록 정
부와 지방자치단체, 협회 등 공식적 기관을 통한 대대적
인 홍보 및 인식 제고를 위한 노력이 필요하다.

넷째, 장기요양서비스의 질을 저하시키는 가장 직접적
인 원인인 요양보호사의 잦은 이직률을 낮추기 위해 요양

보호사의 근무처우에 대한 개선방안이 요구된다. 요양보호사의 활동시간과 급여를 개선하여 고용의 안정성을 보장해야 한다. 더불어 노인장기요양보험법 제 47조 2에 의해 장기요양요원의 권리보호를 위해 장기요양요원지원센터를 설치하도록 하고 있다. 장기요양요원지원센터는 장기요양요원 대상의 상담, 교육, 건강관리를 지원하는 데, 장기요양지원센터의 확대 설치를 통해 돌봄서비스를 제공하는 요양보호사의 권리증진과 처우 개선을 통하여 서비스 질의 향상을 기대한다.

본 연구는 과천시 소재의 재가방문요양기관 시설장 5인을 대상으로 인터뷰를 실시하여 대상자에 있어 한계를 갖는다. 따라서 연구의 타당성 및 보편성을 확보하기 위해 요양보호사나 수급자, 보호자 등으로 연구의 대상 및 범위의 확대가 필요하며, 성희롱, 인격적 무시 등 민감한 부분에 대하여 심도있게 다루지 못하여 후속연구로 제안하는 바이다.

REFERENCES

- [1] National Health Insurance Service(2023). 2022 Long term care Insurance Statistical Yearbook. Gangwon : NHIS
- [2] National Health Insurance Service(2021). 2020 Long term care Insurance Statistical Yearbook. Gangwon : NHIS
- [3] National Health Insurance Service(2011). 2010 Long term care Insurance Statistical Yearbook. Gangwon : NHIS
- [4] National Health Insurance Service(2009). 2008 Long term care Insurance Statistical Yearbook. Gangwon : NHIS
- [5] J. H. Yang, B. H. Park, B. Y. Jin, M. K. Kim (2020). Difficulties experienced by home-based long-term care service providers: home-visit nurses, social workers, and paid caregivers. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 40(6), 1205-1220. DOI : 10.31888/JKGS.2020.40.6.1205
- [6] S. M. Lee(2013). A study on the effects of care helpers' job satisfaction on their turnover intention. *The Hanyoung Academic Journal*, 5, 155-169. <http://www.riss.kr/link?id=A99931231>
- [7] Y. H. Seo(2014). Influence of the nature of Domiciliary Care Beneficiary on Job Stress of Care Helper. *Journal of the Korean Welfare Practice Society*, 5(1), 35-153. DOI : 10.16972/apjbve.7.4.201212.169
- [8] K. A. Ko. (2016). "A Study on Factors Influencing of duty Satisfaction about elderly care helpers (Centerd Jeju Island)". *The Journal of Long Term Care*, 3(2), 72-93. UCI : I410-ECN-0102-2018-300-003900210
- [9] S. H. Park(2021). The Influence of Nursing Helpers' Job Stress on their Job Satisfaction and the Mediating Effect of that Stress on those Helpers' Self-Esteem. *The Journal of Long Term Care*, 9(2), 83-102. DOI : 10.32928/TJLTC.9.2.4
- [10] N. K. Kwon&N. J. Yang(2017). Study of Conflicts in Long-term Care Services: Focusing on conflicts between the elderly and care workers. *The Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 72(3), 141-165. DOI : 10.21194/KJGSW.72.3.201709.141
- [11] M. J. Kim&Y. J. Kim(2012). Study on the Elder-Care Experiences of Home Care Workers. *The Journal of Korean Academy of Qualitative Research in Social Welfares*, 6(2), 159-194. DOI : 10.22867/kaqsw.2012.6.2.159
- [12] The National Institute of Korean Language. <https://stdict.korean.go.kr>
- [13] W. .S Kim(2016). Two Perspectives on Trust and Distrust Relationships in Organizations. *Korean Journal of Social Science*, 37(2), 173-199. <http://www.riss.kr/link?id=A101866779>
- [14] M. H. Lee, W. G. LEE(2021). Effects of Distrust on Individual Ambidexterity in Large-sized Firms: Moderating Effects of Cognitive Flexibility and Communication Types. *Korean Corporation Management Review*, 28(4), 79-88. DOI : 10.21052/KCMR.2021.28.4.04
- [15] B. W. Lim & O. J. Lee.(2012). A Study on the Experience of Social Activities in Old Age by Applying Grounded Theory. *The Journal of Korean Policy Studies*, 12(4), 497-517. UCI : G704-SER000008612.2012.12.4.010
- [16] I. S. Oh, H. M. Kim, S. Y. Lee & M. J. Lee(2016). Effective Counseling Strategies Based on Contextual Understanding of School Violence.

Korea Journal of Counseling, 17(2), 257-279.
DOI : 10.15703/kjc.17.2.201604.257

- [17] E. J. Ko & H. K. Kim(2021). The Effect of Health Literacy and Self-efficacy on the Quality of Care Service for Home Visitor Care Workers. *The Journal of korean academic society of home care nursing*, 28(3), 276-284.
DOI : 10.22705/JKASHCN.2021.28.3.276
- [18] M. S. Kim & S. I. Chol(2010). Effects of the In-Home Visitation Care Facility Directors' Leadership Types on Organizational Effectiveness and the Moderating Role of Organizational Trust. *The Journal of the Korea Contents Association*, 10(9), 327-337.
DOI : 10.5392/JKCA.2010.10.9.327
- [19] S. E. Kim(2012). A Study on the Labor Experiences of Care Service Workers: Focused on emotional labor and relation-based labor. *The Women's Studies*, 1, 103-136.
DOI : 10.33949/tws.2012..1.004
- [20] Y. E. Kim(2016). A comparative study of changes in care helper Duty satisfaction - Focused on Jeju facility care helpers. *Korean Journal of Care Management*, 20, 93-119.
UCI : G704-SER000003121.2016..20.007
- [21] D. M. Seo(2013). A Study on the Stabilization of Care Workers Supply in Korea. *The Journal of Long Term Care*, 1(1), 100-136.
UCI : I410-ECN-0102-2018-300-003900043
- [22] B. R. Lee(2012). The Effect of Social Support on the Job Satisfaction of Care Workers in Domiciliary Care institutions. *Journal of community welfare*, 43, 489-511.
UCI : G704-001921.2012..43.010
- [23] S. G. Lee(2015). A Study on effect of the Psychological Empowerment and Job Satisfaction of Caregivers of Domiciliary Care Centers on the Quality of Long Term Care Service. *The Korean Journal of Gerontological Social Welfare*, 70, 9-30.
DOI : 10.21194/kjgsw..70.201512.9

[24] E. M. Park & S. I. Cho(2011). A Systematic Evaluation for better Elderly Visiting Home-help Services. *Journal of Policy Development*, 11(2), 109-141.
DOI : 10.35224/kapd.2011.11.2.005

[25] MOHW. (2023). The 3rd Basic Plan for Long-Term Care(2023-2327). Sejong : MOHW.

김 준 숙(Jun-Suk Kim) [정회원]



- 2018년 2월 : 한국방송통신대학교 경영학과(학사)
- 2023년 2월 : 성결대학교 사회복지대학원(사회복지학 석사)
- 2009년 10월~현재 : A+과천행복노인복지센터 총괄팀장

- 관심분야 : 사회복지, 경영
- E-Mail : kjs7503@naver.com

김 지 혜(Ji-Hye Kim) [정회원]



- 2009년 2월 : 서울시립대학교 일반대학원(사회복지학 석사)
- 2022년 3월~현재 : 성결대학교 일반대학원 박사과정
- 2020년 3월~현재 : SKU고령사회융합연구소 연구원

- 관심분야 : 노인돌봄, 노인주거정책, 사회복지조사
- E-Mail : wisdom100@naver.com

김 정 미(Jeong-Mee Kim) [정회원]



- 1993년 2월 : 경성대학교 사회복지학과(행정학사)
- 2004년 8월 : 부산대학교 행정대학원 행정학과(사회복지학 석사)
- 2023년 2월 : 성결대학교 일반대학원 (사회복지정책전공 박사 수료)

- 2007년 7월~현재 : 사회복지법인 행복한사람들 상임이사
- 2007년 9월~현재 : 행복한재가노인지원서비스센터 센터장
- 2020년 2월~현재 : 울산광역시 노인복지정책위원
- 2023년 3월~현재 : 보건복지부 장기요양제심사위원회 위원
- 관심분야 : 사회복지, 경영
- E-Mail : kkjimee@hanmail.net

박 미 영(Mi-Young Park)

[정회원]



- 2015년 2월 : 대구대학교 일반대학원(사회복지학 박사 수료)
- 2019년 2월 : 한세대학교 일반대학원(경찰학 박사)
- 2023년 9월~현재 : 성결대학교 일반대학원(사회복지정책전공 박사과정)

- 2015년 3월~현재 : 한국복지사이버대 외래교수
- 관심분야 : 노인, 양성평등, 사회복지
- E-Mail : pmy2323@nate.com

임 병 우(Byung-Woo Lim)

[정회원]



- 1994년 8월 : Univ. of Kent(사회복지학 석사)
- 1994년 8월 : Univ. of Kent(사회복지학 박사)
- 2003년 2월~현재 : 성결대학교 사회복지학과 교수

- 관심분야 : 노인돌봄, 사회복지조사
- E-Mail : leuyn@hanmail.net