

유료노인전문요양시설 이용자 가족의 서비스 만족도 및 요구조사

이영미* · 정연강** · 한승의***

I. 서 론

1. 연구의 필요성

우리 나라는 지난 30년간 유아사망률의 저하, 생활수준의 향상, 보건위생의 개선, 의료기술의 발전으로 평균수명이 크게 연장되고 이에 따라 노인인구도 급속도로 증가하고 있다. 2000년에 65세 이상 노인인구가 전체인구 중에 차지하는 비율이 7%를 넘어서 고령화 사회(aging society)에 진입하였고, 2019년이면 14.4%에 이르는 고령사회(aged society)가 될 것으로 예상하고 있다(Ministry of Health & Welfare, 2002).

노인들은 노화로 인한 신체적 능력의 약화와 질병으로 인하여 건강상태는 연령이 증가할수록 크게 감소한다. 65세 이상 노인들의 경우 전체적 유병률은 비노인층에 비하여 2~3배나 되고, 연령이 증가할수록 유병률은 더욱 증가한다. 특히 노인들에게는 여러 가지 만성적 질병들이 독립적 또는 복합적으로 나타나고 있고, 이로 인한 일상생활의 장애도 더 큰 것을 알 수 있다. 보건사회연구원원의 조사자료(1998)에 의하면 65세 이상 노인 인구 중 한가지이상 만성질환을 가지고 있는 노인 수가 86.7%로 조사되었고, 65세 이상 노인의 치매유병률도 8.2%로 추정되고 있다. 핵가족화, 도시화, 산업화된 현대사회에서 신체적 또는 정신적으로 건강상태가 좋지 않은 노인에게 대한 부양기능은 약화될 수 밖에 없고 이는 시설이용의 필요성을 높이고 있다.

우리 나라 노인복지시설은 부양가족이 없는 무의무탁한 노인을 위한 무료시설에만 국한되어 수용보호를 해왔으나 1989년부터는 생활보호대상 노인이 아닌 저소득 계층 가구의 노인을 위한 실비노인복지시설과 더불어 유료노인복지시설의 설치가 가능하게 되었다. 1993년에 개정된 노인복지법에서는 사회복지법인 및 비영리법인과 단체에만 허용되던 유료복지시설의 운영을 민간기업과 개인에게도 설치할 수 있도록 확대함에 따라 누구든지 노인복지시설을 설치·운영할 수 있도록 자유화하였다. 아울러 2002년에는 중산층과 서민층 노인의 시설보호를 확대하기 위해 노인복지시설에 대한 민간의 참여를 확대할 수 있도록 시설설비 및 인력기준을 대폭 완화하는 것을 주요 내용으로 하는 노인복지법시행규칙 개정안을 입법화 하기에 이르렀다.

중풍, 치매와 같은 중증의 질환을 갖는 노인을 입소시켜 일상생활서비스 뿐 아니라 전문적인 의료서비스를 제공하는 유료노인전문요양시설은 1999년부터 설치되기 시작하여 2002년 4월 현재 전국에 7개소가 운영되고 있으나 아직은 초보단계에 있는 실정이다. 이와 관련된 연구로 Kim(2001)의 유료노인복지시설의 발전방향, Jeon 등(2001)의 유료노인전문요양원 입주의사 결정요인에 관한 연구, Han(2000)의 유료노인요양시설의 이용결정요인에 관한 연구, Kwon(1999)의 한국노인요양시설의 공급계획에 관한 연구, Suh(1999)의 재가노인과 유료시설노인의 부양서비스에 따른 생활만족도 비교, Lee(1996)의 유료요양원의 수요와 시장세분화에 관한

* 유니질버(주)(교신처자 E-mail : ymlnurse@orgio.net)

** 중앙대학교 간호학과

*** 중앙대학교 간호학과

연구 등이 있으나 유료노인전문요양시설에 대한 만족도 조사는 거의 없는 실정이다.

경제력이 있는 일반 중산층노인들의 건강 유지 및 복지를 위한 유료노인전문요양시설은 앞으로 양적인 수요의 증가와 함께 다양한 서비스 수요가 표출될 것으로 전망되어 시설의 활성화 및 질적 향상을 위해 현재 입소하고 있는 이용자의 경험을 바탕으로 현재 이용상의 만족정도 및 개선 발전을 위한 요구 조사가 필요할 것이라 사료된다.

2. 연구의 목적

본 연구에서는 현재 설치 운영되고 있는 유료노인전문요양시설에서 제공되는 다양한 서비스에 대한 이용자 가족의 만족도를 파악하고 그 외에 요구되는 서비스를 조사하여 유료노인전문요양시설의 활성화 및 질적 향상을 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

구체적인 연구의 목적은 다음과 같다.

- 1) 유료노인전문요양시설 이용자와 그 가족의 일반적 특성을 파악한다.
- 2) 유료노인전문요양시설에서 제공되는 서비스에 대한 이용자 가족의 만족도를 파악한다.
- 3) 유료노인전문요양시설에서 제공되는 서비스 외에 이용자 가족이 요구하는 서비스를 알아본다.
- 4) 이용자 가족의 일반적 특성에 따른 서비스만족도 간의 차이를 알아본다.

II. 연구 방법

1. 연구대상

본 연구의 대상자는 서울과 인천에 소재하고 있는 5개 유료노인전문요양시설을 연구자가 직접 방문하여 동의를 얻고, 시설장 및 간호사를 통하여 설문조사를 실시하였다. 이용자의 특성상 인지능력이 명확하지 않은 점을 고려하여 그 가족을 대상으로 하여 직접 기입하도록 하였으며, 본 연구의 취지를 설명하여 동의한 자 88명을 연구 대상으로 하였다.

2. 연구도구

본 연구의 도구로는 Chung(2001)의 논문에서 제작

되어 사용된 도구를 기초로 하여 수정 보완한 설문지를 사용하였으며, 대상자의 일반적 특성에 관한 8문항과 이용노인의 일반적 특성 및 건강상태에 관한 10문항, 일상생활 서비스에 관한 10문항, 전문적 서비스에 관한 14문항, 시설·환경 서비스에 관한 10문항, 지역사회관련 서비스에 관한 5문항, 요구되는 서비스에 관한 7문항을 포함하여 전체 64문항으로 구성하였으며, 주어진 질문이 외에 더 요구되는 서비스를 직접 기입하도록 하였다. 서비스의 만족도 및 요구되는 서비스에 대한 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점), '그렇지 않은 편이다'(2점), '보통이다'(3점), '그런 편이다'(4점), '매우 그렇다'(5점)의 Likert 5점 척도를 사용하여 점수가 높을수록 만족도 및 요구도가 높음을 의미하게 하였다.

연구도구의 신뢰도(Cronbach' alpha)는 일상생활 서비스에 대하여 $\alpha = .9176$, 전문적 서비스에 대하여 $\alpha = .9356$, 시설·환경 서비스에 대하여 $\alpha = .8810$, 지역사회 관련 서비스에 대하여 $\alpha = .8686$, 요구되는 서비스에 대하여 $\alpha = .8423$ 로 나왔다.

3. 자료수집

자료수집은 2002년 7월27일부터 9월15일 까지 이루어졌으며, 표본은 임의추출로 선정하였고, 회수된 대상자 91명의 설문지중 불완전하게 응답한 3부를 제외한 88부의 자료를 채택하였다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS 10.0 for windows 프로그램을 이용하여 분석하였다. 입소이용자와 그 가족의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 산출하였고, 이용자 가족의 일반적 특성이 제공되는 서비스 및 요구되는 서비스에 미치는 영향을 알아보기 위해 t-test 및 ANOVA를 실시하여 집단간 관계를 알아보았다.

III. 연구결과 및 고찰

1. 조사대상자와 입소이용자의 일반적 특성

1) 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자인 이용자 가족의 일반적 특성을 살펴보면 다음과 같다.

대상자의 성별은 남자가 36.4%(32명), 여자가 63.6%(56명)를 차지하였다. 연령에서는 19세부터 69세까지의 다양한 분포를 보이거나 30대 이하가 2.3%(2명), 30대가 13.6%(12명), 40대가 42%(37명), 50대가 33.0%(29명), 60대가 9.1%(8명)였으며, 평균 47.7세로 나타났다. 학력은 중졸이하가 4.5%, 고졸 19.3%, 전문대졸 5.7%, 대졸 53.4%, 대학원 이상이 17%로 높은 학력수준을 보이고 있다. 결혼상태는 대상자의 대다수인 86.4%가 기혼이고, 나머지 13.6%는 미혼 4명, 별거 1명, 이혼 2명, 사별 5명이었다. 종교는 기독교가 29.5%(26명)로 가장 많고, 다음으로 천주교가 22.7%(20명), 불교가 19.3%(17명), 종교를 가지고 있지 않은 사람이 27.3%(24명), 그 밖의 종교를 가진 사람이 1.1%(1명)였다. 입소이용자와의 관계에서는 자녀가 56.8%(50명)를 차지하였고, 며느리와 사위가 29.5%(26명), 손자·손녀가 13.6%(12명)였다. 직업 분포를 보면 가정주부가 31.8%(28명), 회사경영 또는 자영업자가 22.7%(20명), 교수, 의사, 변호사 등 전문직이 19.3%(17명), 회사원이 9.1%(8명), 공무원이 2.3%(2명), 기타가 13.6%(12명)를 나타내었다.

시설방문 횟수는 월3-4회가 33.0%(29명), 월1-2회가 31.8%(28명), 월5-6회가 11.4%(10명), 월7-8회가 9.1%(8명), 기타가 14.8%(13명)를 나타내었다.

2) 입소이용자의 일반적 특성

다음은 조사대상자가 응답한 입소이용자의 일반적 특성이다.

이용자의 성별은 여자가 79.5%(70명)였고, 남자가 20.5%(18명)를 나타내었다. 이용자의 결혼상태는 71.6%(63명)가 사별한 상태이고, 기혼이 25.0%(22명), 이혼이 1.1%(1명), 별거가 2.3%(2명)였다. 이용자의 연령은 60대가 4.5%(4명), 70대가 43.2%(38명), 80대가 44.3%(39명), 90대가 8.0%(7명)였으며, 평균 79.9세를 나타내었다. 이용자의 종교는 기독교가 29.5%(26명), 천주교가 19.3%(17명), 불교도 19.3%였으며, 종교를 가지고 있지 않은 이용자가 28.4%(25명), 그 밖의 종교를 가지고 있는 이용자가 3.4%(3명)였다. 이용자의 과거 직업은 가정주부가 59.0%(46명), 그 외에 교육자, 상업, 회사원, 농업, 군인, 사업, 공무원 등의 직업이 대체로 고르게 분포되어 있었다.

(Table 1) General Characteristics of study subjects

variable	category	N	(%)	variable	category	N	(%)	
sex	man	32	(36.4)	occupation	housewife	28	(31.8)	
	woman	56	(63.6)		office worker	8	(9.1)	
age	under 30	2	(2.3)		public service	2	(2.3)	
	30s	12	(13.6)		independent enterprise	20	(22.7)	
	40s	37	(42.0)		specialist(doctor, professor, etc)	17	(19.3)	
	50s	29	(33.0)		etc	12	(13.6)	
academic background	60s	8	(9.1)		family relations	children	50	(56.8)
	below middle	4	(4.5)			daughter/son in law	26	(29.5)
	high	17	(19.3)			grandson/granddaughter	12	(13.6)
marriage	college	5	(5.7)		frequency of visit (per month)	1~2	28	(31.8)
	university	47	(53.4)	3~4		29	(33.0)	
	graduated school	15	(17.0)	5~6		10	(11.4)	
religion	single	4	(4.5)	7~8		8	(9.1)	
	married	76	(86.4)	etc		13	(14.8)	
	separated	1	(1.1)					
	divorced	2	(2.3)					
religion	bereaved	5	(5.7)					
	Christianity	26	(29.5)					
	Catholicism	20	(22.7)					
	Buddhism	17	(19.3)					
	none	24	(27.3)					
	etc	1	(1.1)					

<Table 2> General Characteristics of User

variable	category	N	(%)	variable	category	N	(%)	
sex	man	18	(20.5)	entrance	village/district office	1	(1.1)	
	woman	70	(79.5)		hospital	13	(14.8)	
marriage	married	22	(25.0)		acquaintance	46	(52.3)	
	divorced	1	(1.1)		internet	14	(15.9)	
	bereaved	63	(71.6)		social welfare organs	5	(5.7)	
	separated	2	(2.3)		etc	9	(10.2)	
age	60s	4	(4.5)		the major reason of entrance	no one who care for	36	(40.9)
	70s	38	(43.2)			need for special care	46	(52.3)
	80s	39	(44.3)			housing problem	2	(2.3)
	90s	7	(8.0)			etc	4	(4.5)
religion	christianity	26	(29.5)	medical examination	yes	81	(92.0)	
	catholicism	17	(19.3)		no	7	(8.0)	
	buddhism	17	(19.3)	health problem	serious	32	(38.4)	
	none	25	(28.4)		moderate	32	(38.4)	
etc	3	(3.4)	mild		20	(23.3)		
past occupation	housewife	46	(59.0)					
	educator	5	(6.4)					
	merchant	5	(6.4)					
	office worker	6	(7.7)					
	agricultural worker	6	(7.7)					
	soldier	2	(2.6)					
	independent enterprise	6	(7.7)					
public service	2	(2.6)						

시설에 입소하게 된 경위는 '친지 및 이웃을 통해서'가 52.3%, '인터넷을 통해' 15.9%, '병의원을 통해' 14.8%, '사회복지기관을 통해' 5.7%, '구청·동사무소를 통해' 1.1%, 기타가 10.2%였다. 입소하게된 가장 주된 이유는 '전문적 간호가 요구되어서' 라고 응답한 경우가 52.3%로 절반이상을 차지하였고, '돌보아 줄 사람이 없어서' 라고 응답한 경우가 40.9%, '주거지 문제가 2.3%, 기타가 4.5%로 나타났다. 조사대상자가 판단하기에 이용자의 건강상태가 어느 정도라고 생각하는가의 질문에 대해 중증과 중등중이라고 응답한 경우가 각각 38.4%로 같은 비율의 응답을 보였고, 나머지 23.3%가 경중이라고 답하였다. 이용자의 건강문제에 대해 병원의 진단을 받은 적이 있는가의 질문에 92.0%가 있다고 응답하였다.

2. 이용자 가족의 서비스 만족도

유료노인전문요양시설에서 제공되는 서비스에 대한 만족도를 알아보기 위해 일상생활 서비스, 전문적 서비스, 시설·환경관련 서비스, 지역사회관련 서비스로 나누어

Likert 5점 척도를 사용하여 조사하였다. 여기에서 서비스에 대한 만족도는 대체로 상당히 높은 것으로 나타났고 요구되는 서비스 또한 높은 점수를 보인 것에 대해서는 고비용을 지불하는 시설인 만큼 부가적인 서비스에서도 요구도가 높은 것이라 생각된다.

<Table 3> Satisfaction & demand degree for the services (N=88)

services	M ± SD
daily life service	4.04 ± .64
specialized service	4.06 ± .58
facilities and environmental service	3.99 ± .56
related local community service	3.64 ± .80

1) 일상생활 서비스의 만족도

일상생활 서비스의 만족도를 알아보기 위해 직원의 친절성, 식사, 의류, 개인위생, 배설관리, 개인기록표 작성, 외상방지, 외출, 활동 제한에 관한 항목에 대하여 질문하였다. 직원들의 이용자에 대한 서비스는 가장 높은 점수를 나타내었고(M=4.38), 개인위생이나 침구관리, 개인별 건강체크도 잘 되고 있는 편이었다.

<Table 4> The degree of satisfaction at a daily life service (N=88)

category	M ± SD
kindness of staff	4.38 ± .66
meal	3.98 ± .83
light meal	3.97 ± .86
bedclothes care	4.16 ± .74
personal sanitation	4.22 ± .73
evacuation care	4.00 ± .78
personal health check	4.12 ± .91
와상방지	3.88 ± .99
exit permit	3.95 ± .94
independent living	3.93 ± .84

2) 전문적 서비스의 만족도

가장 만족도가 높은 서비스로 이 중에서도 특히 중증 노인의 욕창방지, 정기적인 건강체크, 처치나 투약 등 적절한 질병관리, 가족과의 상담과 같은 항목에서도 만족도가 높게 나왔다. 또한 대부분 중증의 노인들이 입소하여 이용하는 노인전문요양시설인 만큼 의료·재활 등 건강과 관련된 서비스가 적절히 제공되고 있어 이용자 가족의 만족도가 높음을 보여주고 있다. 반면에 언어·작업치료, 전염병 예방, 물리치료에서는 상대적으로 만족도가 낮았다.

<Table 5> The degree of satisfaction at a specialized service (N=88)

category	M ± SD
proper medical treatment	4.18 ± .80
a medical checkup at regular intervals	4.29 ± .66
prevention a physical and mental health depression	4.09 ± .86
nutrition control	4.09 ± .80
adequate disease management	4.15 ± .72
evacuation care	4.10 ± .62
respiratory care	4.05 ± .72
bed sore prevention	4.34 ± .64
Infectious Diseases Prevention	3.92 ± .88
family counseling	4.18 ± .63
physical therapy	3.93 ± .90
leisure program	4.02 ± .87
언어/작업치료	3.77 ± .85
hospice	4.00 ± .76

3) 시설·환경 서비스의 만족도

시설·환경 서비스에 대한 항목에서는 시설 주변 환경, 안전시설, 상하수도 시설 등에 만족하였고, 적절한

장비가 갖추어진 쾌적한 시설에 좀 더 높은 만족도를 나타내었다. 반면에 공간확보에 대한 점수가 상대적으로 낮아 배회 시나 프로그램의 진행 등에 지장을 줄 우려가 있다.

<Table 6> The degree of satisfaction at facilities and environment (N=88)

category	M ± SD
atmosphere of facilities	4.09 ± .67
noise condition around the facilities	4.05 ± .69
medical and rehabilitation equipment	3.97 ± .78
interview room	3.82 ± 1.10
delightful environment	4.16 ± .85
personal Lockers	4.13 ± .82
safety facilities	4.09 ± .70
ventilation, water service and drain facilities	4.05 ± .73
suitable space	3.80 ± .88
protection system	3.86 ± .81

4) 지역사회관련 서비스의 만족도

네 가지 제공되는 서비스 중 상대적으로 만족도가 가장 떨어지는 부분으로, 특히 지역사회로부터 자원봉사자를 받는 부분에 있어서는 잘 되고 있지 않는 것 같다. 다만 병원과의 결연으로 진료가 제공되는 항목에 있어서는 만족도가 높은 것으로 나타났음을 알 수 있다.

<Table 7> The degree of satisfaction at a related local community service (N=88)

category	M ± SD
medical connection with hospital	4.02 ± .69
cooperation with facilities	3.70 ± .91
volunteer supply and demand	3.28 ± 1.12
training guide	3.97 ± .92
participation in local society events	3.31 ± 1.21

3. 요구되는 서비스

현재 제공되는 서비스 외에 부가적으로 요구되는 서비스에 대해서는 거동이 불편한 노인들의 이동 시 필요한 특수차량의 지원에 대한 요구가 가장 높게 나타났고, 그 밖에 정신적·영적 간호와 호스피스 서비스가 이루어지기를 기대하는 요구가 높았다. 이는 중증의 노인들이 입소해 있는 시설임을 감안할 때 남은 생애에 대하여 삶의 질을 유지하도록 도와주는 서비스가 제공되어야 할 것이

라 생각된다.

이 외에도 19.3%(17명)의 조사대상자가 직접 기술한

<Table 8 > Demanded services (N=88)

category	M ± SD
divine service	3.56 ± 1.06
mental and spiritual care	3.66 ± .91
hospice	3.67 ± .99
funeral service	3.39 ± 1.20
family meeting	3.04 ± 1.06
special car support	3.80 ± .94
lodging for family	2.99 ± 1.13
total	3.44 ± .755

요구되는 서비스에 대한 내용을 살펴보면, 식사의 내용을 좀 더 다양화 해 주기를 바라는 요구(4명)와 재화에 필요한 공간을 더 확보해 달라는 요구(4명)가 가장 많았고, 직원수의 확충(3명), 여가 프로그램 강화(2명), 녹지공간 조성(2명) 등의 의견이 있었다.

4. 이용자 가족의 일반적 특성에 따른 서비스 만족도

제공되는 서비스 및 요구되는 서비스가 이용자 가족의 일반적 특성인 성별, 연령, 교육정도, 직업, 종교에 따른 유의미한 차이가 있는지를 검증하기 위하여 t-test, ANOVA를 실시하였다.

<Table 9> Satisfaction degree about the services & demanding degree according to sex

variable	category	N	M ± SD	t	P
daily life service	man	30	4.10 ± .52	.636	.527
	woman	46	4.00 ± .71		
specialized service	man	30	4.07 ± .45	.105	.917
	woman	52	4.06 ± .64		
facilities and environmental service	man	32	3.93 ± .50	-.751	.454
	woman	53	4.03 ± .59		
related local community service	man	32	3.98 ± .48	3.627	.000
	woman	53	3.44 ± .88		
demanded services	man	30	3.59 ± .83	1.358	.178
	woman	51	3.35 ± .69		

p < .05

<Table 10> Satisfaction degree about the services & demanding degree according to age

variable	category	N	M ± SD	F	P
daily life service	below 30s	13	3.73 ± .53	2.621	.057
	40s	33	3.96 ± .71		
	50s	24	4.22 ± .55		
	60s	6	4.41 ± .51		
specialized service	below 30s	14	3.76 ± .32	2.891	.041
	40s	33	4.00 ± .71		
	50s	27	4.24 ± .42		
	60s	8	4.28 ± .52		
facilities and environmental service	below 30s	14	3.77 ± .41	1.539	.211
	40s	35	3.95 ± .55		
	50s	28	4.10 ± .59		
	60s	8	4.20 ± .61		
related local community service	below 30s	13	3.60 ± .47	.185	.907
	40s	36	3.68 ± .80		
	50s	28	3.58 ± .93		
	60s	8	3.80 ± .82		
demanded service	below 30s	14	3.44 ± .65	.435	.729
	40s	33	3.44 ± .75		
	50s	27	3.36 ± .83		
	60s	7	3.73 ± .69		

p < .05

1) 성별에 따른 서비스 만족도 및 서비스 요구도

이용자 가족의 성별에 따른 서비스 만족도 및 서비스 요구도는 <Table 9>에서 보는 바와 같이 지역사회관련 서비스에서 유의확률 .000으로 $p < .05$ 의 수준에서 유의미함을 보여주었는데 남자가($M=3.9875$) 여자에 비해($M=3.4453$) 높게 나타났다. 일상생활 서비스, 전문적 서비스, 시설환경 서비스, 요구되는 서비스에서는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

2) 연령에 따른 서비스 만족도 및 서비스 요구도

이용자 가족의 연령에 따른 서비스 만족도 및 서비스 요구도는 <Table 10>에서 보는 바와 같이 전문적 서비스에서 유의확률 .041로 $p < .05$ 의 수준에서 유의미한 결과를 얻었고, 일상생활 서비스, 시설환경 서비스, 지역사회관련 서비스, 요구되는 서비스에서는 유의미한 차이를 나타내지 않았다.

3) 학력, 직업, 종교에 따른 서비스 만족도 및 서비스 요구도

이용자 가족의 학력, 직업, 종교에 따른 서비스 만족도 및 서비스 요구도는 일상생활 서비스, 전문적 서비스, 시설환경 서비스, 지역사회관련 서비스, 요구되는 서비스에서 유의미한 차이를 나타내지 않았다.

IV. 논 의

높은 경제성장과 의학의 발달로 평균수명이 연장되면서 급속한 노인인구의 증가를 가져왔다. 노인들은 노화로 인한 신체적 능력의 약화와 만성질환으로 인해 활동능력이 저하되고 기능장애를 수반하게 된다. 그러나 현대사회에서 건강상태가 좋지 않은 노인에 대한 부양기능은 약화될 수 밖에 없고 이는 시설이용의 필요성을 높이고 있다.

본 연구의 결과, 조사대상자의 평균연령은 47.7세로 40대 이상이 84.1%로 대부분이 중장년층이었고, 교육 정도는 76.1%가 전문대졸 이상으로 높은 학력을 소지하고 있었다. 입소이용자와의 관계에서는 자녀가 56.8%였으며, 대부분 월 1회 이상 시설을 방문하고 있는 것으로 나타났다.

입소이용자는 71.6%가 사별한 상태로 대부분이 배우자가 없는 상태였으며, 연령은 평균 79.9세를 보여주었다. 시설에 입소하게 된 주된 이유로 '전문적 간호가 요

구되어서' 라고 응답한 경우가 52.3%, '돌보아 줄 사람이 없어서'가 40.9%로 나타나 Lee(2001)의 연구에서 '간병의 한계' 50.5%, '전문적 서비스에 대한 기대' 22.7%, '시설이 만족스러움' 11.3%, '주변사람의 권유' 5.2%, '비용이 적당' 4.1%의 응답과 비교해 볼 때 노인의료복지시설은 전문적인 도움을 필요로 하는 노인들이 입소하고 있음을 알 수 있다.

이용자가 가지고 있는 질병은 순환기계 질환이 28.5%로 가장 많았고, 치매를 포함하는 정신과계 질환이 21.5%, 근골격계 질환이 15.3%의 순으로 나타났으며, 한 사람이 평균 4가지의 질환을 가지고 있는 것으로 나타났다. 평균 수명의 연장으로 고령노인 특히 후기 고령층 노인의 증가는 개인차가 있다 하더라도 심신의 기능 저하, 질병의 장애에 이환되기 쉽다. 더구나 고령자의 경우 각종 질병이 중복되어 발생하고 있고 만성화의 경과를 초래하고 있으며 65세 이상 노인 중 적어도 한가지 이상 만성질환을 앓고 있는 노인이 86.7%에 이르며, 연령이 증가할수록 유병률은 증가하고 있다(Korea Institute for Health and Social Affairs, 1998).

조사대상자가 판단하기에 이용자의 건강상태가 어느 정도라고 생각하는가의 질문에 대해 중증과 중등증이라고 응답한 경우가 76.8%의 응답을 보였는데, Ahn(1998)의 연구에서도 노인들이 자신이 지각하는 건강상태에 대해서 '나쁘다'라고 생각하는 노인이 64.7%인 것으로 나타났다. 노인의 건강상태가 좋을수록 삶의 만족도 수준이 높은 것으로 나타난 Kwon(2000)의 연구에서도 대부분이 노인성 질환으로 고통을 받고 있지만 적정 수준의 의료적 치료와 간호를 뒷받침해 줄 수 있는 경제적 여력에 따라 삶의 만족도가 결정된다고 하였다.

유료노인전문요양시설에서 제공되는 서비스에 대한 만족도는 전반적으로 상당히 높았으며, 전문적 서비스, 일상생활 서비스, 시설환경 서비스, 지역사회관련 서비스의 순으로 나타났다. Chung(2001)의 연구에서도 전문적 서비스는 가장 높은 만족도를 나타내었으며 특히 물리치료, 의료서비스 부분에서 만족도가 높았는데, 이는 주로 제공받기를 원하는 서비스가 전문적 간호와 정기적 검진·치료라고 하는 타 연구결과와 유사하였다(Jeon 등, 2001; Yun, 2002). 일상생활 서비스의 만족도에서도 직원들의 이용자에 대한 서비스는 가장 높은 점수를 나타내어($M=4.38$), Lee(2001)의 치매노인 가족보호자의 노인의료복지시설 이용만족도에 관한 연구와 Hwang(2000)의 유료노인복지시설 이용만족도에 관한 연구 결

과와 일치하였고, 유료노인복지시설에서는 직원들이 이용자에게 정성을 다하고 있음을 알 수 있었다.

네 가지 제공되는 서비스 중 상대적으로 만족도가 가장 떨어지는 지역사회관련 서비스에서는 지역사회로부터 자원봉사자를 받는 부분에서 특히 낮은 점수(3.28 ± 1.12)를 보여주었는데, 각 시설은 지역사회의 한 부분이 되기 때문에 그 지역의 사회문제와 활용 가능한 자원을 잘 알고 있고 기관 및 지역사회의 이익을 도모하기 위한 지식과 기술활용을 위해 지속적인 직원교육 및 활동을 실현시켜야 한다.

제공되는 서비스 및 요구되는 서비스가 이용자 가족의 일반적 특성 변인에 따라 유의미한 차이가 있는지를 살펴본 결과, 여자보다 남자가 지역사회관련 서비스에서 만족도가 높게 나타났는데 이것은 아무래도 사회활동이 상대적으로 많은 남자가 시설내의 서비스뿐 아니라 시설의 대외적 부분까지도 관심을 갖기 때문인 것으로 보인다. 그리고 이용자 가족의 연령이 높을수록 전문적 서비스에 대한 만족도가 높았는데 이는 이용자의 오랜 질병으로 인해 이용자 가족의 부담과 갈등이 컸을 것으로 생각되며 스스로의 건강 관리에도 신경써야 할 중년이상의 가족에게는 더욱 전문적인 서비스가 절실히 요구되었을 것으로 생각된다. 앞으로도 노인인구의 급격한 증가와 더불어 노인의 유병율도 상당히 높아질 것을 감안할 때 노인전문요양시설의 확충 및 서비스의 질적 향상을 통하여 노인들의 삶의 질 향상을 도모해 나가야 할 것이다.

V. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자인 이용자 가족의 일반적 특성에서 성별은 여자가 63.6%로 많았고, 학력은 76.1%가 대졸이상으로 상당히 높은 편이었다. 결혼상태에서는 대다수가 기혼이었고, 72.7%가 종교를 가지고 있었다. 입소이용자와의 관계에서는 자식이 과반수를 차지하였고, 가정주부, 회사경영 또는 자영업, 전문직, 회사원의 순으로 직업분포를 보여주었고, 절반 이상이 월 1회이상의 시설방문을 하고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 이용자가족의 일상생활 서비스에 대한 만족도에서는 직원들의 이용자에 대한 친절서비스가 가장 높

게 나타났고, 상대적으로 와상방지를 위한 노력이 다소 떨어짐을 볼 수 있었다. 이용자가족의 전문적 서비스에 대한 만족도에서는 욕창방지, 정기적 건강체크, 적절한 의료처치, 가족상담, 적절한 질병관리 순으로 만족도가 높았다. 시설·환경 서비스에 대한 만족도에서는 시설 주변환경이나 안전시설, 쾌적한 환경에 높은 만족도를 나타내었으나, 공간확보에 상대적으로 낮게 나타났다. 지역사회관련 서비스에 대한 만족도에서 병원과의 진료연계부분에서는 만족도가 높으나 자원봉사 수급부분에서는 상대적으로 낮게 나타났다.

셋째, 요구되는 서비스에서는 원하는 종교의 예배시행, 정신적·영적 간호, 호스피스, 장례서비스, 가족모임, 특수차량지원이 요구도가 높지는 않으나 대체로 원하는 것으로 나타났다.

넷째, 제공되는 서비스에 대하여 전반적으로 높은 만족도를 나타내고 있었으며, 이용자가족의 일반적 특성에 따른 서비스 만족도에 유의미한 차이가 있는지를 검증하기 위한 분석에서는 성별과 지역사회관련 서비스간에 유의미한 관계가 있음을 알 수 있었고, 연령과 전문적 서비스에 대한 만족도 간에도 유의미한 관계가 있었다.

2. 제언

향후 유료노인전문요양시설에서 제공되는 서비스의 미흡한 점을 보완하기 위해서는 언어치료, 작업치료와 같은 세부적인 재활프로그램을 좀더 보강하고, 전문인력의 양성 및 훈련, 긴밀한 시설간 협조와 적극적인 지역사회행사의 참여와 같은 지역사회와의 연계를 강화해 나가는 것이 필요하며 이에 대한 후속연구가 필요하다.

References

- Chung, S. K. (1994). *A Study on The welfare Institution and service for Old People*. The Graduate school of Kyung Nam University.
- Chung, T. C. (2001). *A Study on the reality of Services in the Skilled Nursing Facilities for the Old*. The Graduate school of Taegu University.
- Choi, S. J., Cha, H. B., Kim, I. K., Suh, H. K.

- (2000). A Comparative Study On Long-Term Care Policy for the Elderly in Korea and Japan. *Journal of the Korea Gerontological Society* 20(3), 143-167.
- Fisher, L., Lieberman, M. A. (1999). A longitudinal study of predictors of nursing home placement for patients with dementia: the contribution of family characteristics. *The Gerontologist* 39(6), 677-686.
- Han, S. E. (2000). *A Study on the Determining Factors of Utilizing the Nursing Home*. The Graduate school of Chung-Ang University.
- Hwang, S. K. (2000). *A Study on Ways to Improve Services for the Aged Residing in Private Residential Institutions*. The Graduate school of Kyungnam University.
- Kwon, J. D., Cho, J. Y. (2000). A Study of Factors Influencing the Life Satisfaction of the Aged. *Journal of the Korea Gerontological Society*, 20(3), 61-76.
- Kim, S. R. (1998). *A Study on the Operational Problems of Senile People's Paid Welfare Facilities and Their Solutions*. The Graduate School of Hanyang University.
- Kim, S. Y. (1998). *A study on the improvement and problem of the aged paid welfare facilities*. The Graduate school of Kyonggi University.
- Kim, Y. S. (1998). *A Study on the promotion of the aged paid-care facilities*. The Graduate school of Yonsei University.
- Kim, H. K. (1999). *On The Tendency Toward Living In A Welfare Facility*. The Graduate school of DanKook University.
- Kim, K. T., Ryu, K. H., Park, B. H., Park, K. J. (2001). Comparative Study of Utilization and Satisfaction of Health and Social Services for the Elderly in Korea and Japan. *International Journal of Welfare for the Aged* 5, 159-192.
- Lee, M. H. (1999). *A Study on the Analysis of Institution the aged Welfare in Korea*. The Graduate school of Konkuk University.
- Lee, J. J. (1996). *A Study on Demend and Market Segmentation in Nursing Home*. The Graduate school of Yonsei University.
- Nicholas G. Castle, PhD. (2001). Innovation in Nursing Homes: Which Facilities Are the Early Adopters?. *The Gerontologist* 41(2), 161-172.
- Oh, Y. H. (2002). Care-related Attitudes and Welfare Service Needs of Frail Older Persons and their Family Caregivers. *Health and Welfare Policy Forum* 4, 32-47.
- Suh, D. S. (1999). *A Study on Plans to Improve Operation of the Paid Nursing for the Aged in Korea*. The Graduate school of Hyup Sung University.
- Suh, M. H. (1999). *A Comparative Study on Life Satisfaction of the Aged Living at Home and in the paid Welfare Facilites*. The Graduate school of Ewha Womans University.
- Sun, W. D. (2001). Function of Long-term Care Facilitys : Analysis and policy Issues. *Health and Welfare Policy Forum* 9.
- Um, I. S. (1998). *A Study on the Problems and Improvment of the Medical Service of the Nursing Home*. The Graduate school of Kangnam University.

- Abstract -

A Study on Service Satisfaction of Users' Family in Charged Recuperation Facilities Specializing in the Old

Lee, Young Mi · Chung, Yeon Kang**
Han, Seung Eui****

The purpose of this study is to provide the basic data in order to improve the quality of charged recuperation facilities which are specialized in the old, after finding out the satisfaction degree for the services which are provided in the current charged recuperation facilities specialized in the old and surveying the services which are demanded by users. As for the research method, the subjects were 88 family members of the users in the five charged recuperation facilities, which are specialized in the old and located in Seoul and Incheon. The survey research was executed from 27th July to 15th September, 2002. Then the collected data were analyzed by using the SPSS 10.0 for windows program.

The research results are as follows. Firstly, in the satisfaction degree of the user's family about the daily service showed the highest satisfaction degree for the kind service of the staff to the users. In the satisfaction degree about the specialized service of the user's family, the satisfaction degree was high in bed sore prevention, periodical health care, proper medical treatment, family counsel, and adequate disease management.

In the satisfaction degree about the facility and environmental service, the satisfaction degree about the surrounding environment of the facility or safety facility, and the comfort condition was high. In the satisfaction degree about the services related to the local society, it was high in the hospital and medical-related field.

Secondly, in the demanded services, the demanding degree for worship, mental and spiritual nursing, hospice, funeral service, family meeting, and support for the special vehicle were not so high, but it was shown that they were generally demanded.

Thirdly, it was shown that the provided services had an overall high satisfaction degree. In the service satisfaction degree according to the general characteristics of the user's family, it was recognized that there was a significant difference between the distinction of sex and local society related services. Also, there was a significant difference in the satisfaction degree between age and specialized service.

Through the above research results, detailed rehabilitation programs such as linguistic treatment and working treatment should be more and more compensated in order to supplement the insufficient points of the services provided by the charged recuperation facility specialized in the old. Additionally, the correlation with the local society such as education and training for specialized human labor, close cooperation among the facilities, and positive participation in local society events are thought to be reinforced.

Key words : Charged Recuperation Facility
Service Satisfaction

* Unisilver Co.(corresponding author)

** Department of Nursing, Chung-Ang University

*** Department of Nursing, Chung-Ang University