호스피스자원봉사자가 지각한 호스피스자원봉사자 활동의 중요도 및 수행도

전 명 화·이 병 숙*

계명대학교 동산의료원 내과중환자실, *간호대학

The Importance and Performance of Hospice Volunteer's Activities Perceived by Hospice Volunteers

Myung Hwa Jeon, R.N., MSN and **Byoungsook Lee,** R.N., Ph.D.*

MICU, Dongsan Medical Center, *College of Nursing, Keimyung University, Daegu, Korea

Purpose: This study was performed to identify the importance and performance of hospice volunteer's activities perceived by hospice volunteers. **Methods:** The subjects were 259 hospice volunteers from six hospitals in Daegu and Gyeongsangbukdo areas. A list of hospice volunteer's activities was developed by authors, based on literature, and interviews with the hospice volunteers were used to measure the perception on the importance and performance of their activities. Data were analyzed by using Descriptive statistics, t-test, One-way ANOVA with Scheffe test, and Pearson's product-moment correlation in SPSS Win 12.0. **Results:** The average of the importance of hospice volunteer's activities was 3.09 and the performance was 2.31, which was lower than the importance. There was a significant correlation between the importance and the performance (r=.487, P=.000). There were significant differences in total score of the importance, depending on religion, education, and period of hospice volunteer activity of subjects. There were significant differences in total score of the performance, depending on age, religion, and period of hospice volunteer activity of subjects. **Conclusion:** The importance of hospice volunteer's activities, perceived by hospice volunteers, was relatively high, however their performance didn't reach the level of the importance. Some characteristics of the volunteers influenced the perception of the importance and performance of the hospice volunteer's activities. The findings of this study are expected to provide useful information for the development of educational and management programs the hospice volunteers. **(Korean J Hosp Palliat Care 2009;12:122-131)**

Key Words: Hospice, Volunteer, Activity

서 론

1. 연구의 필요성

말기환자와 가족의 총체적 문제를 효과적으로 해결하기 위한 호스피스 활동은 의사나 간호사뿐만 아니라 사회복지사, 목회자, 상담가, 자원봉사자 등, 다양한 전문적, 비전문적 구성원으로 이루어진 팀 접근으로 이루어진다. 이중 자원봉사자는 호스피스 구성원 중 가장 많은 시간을 말기환자 및 가족과 함께 한다. 특히 호스피스 서비스는 병원, 가정, 호스피스센터 등 어디에서나 일어나기 때문에 시간과 장소에 구애 받지 않는 자원봉사자들은 호스피스 프로그램에서 매우 중요한 역할을 담당한다(1). 또한 전문적 의료 행위를 제외한 환자의 총체적 욕구 및 고통에 대해 실제적인 도움을 줄 수 있다는 면에서 이들의 중요성은 매우 크다고 할 수 있다(2).

우리나라 호스피스·완화의료의 대상자는 말기 암환

접수일: 2009년 2월 16일, 수정일: 2009년 6월 15일
승인일: 2009년 6월 16일
교신저자: 이병숙
Tel: 053-250-7880, Fax: 053-252-6614
E-mail: lbs@kmu.ac.kr

자가 대부분으로, 전체 호스피스 대상자의 약 95% 이상을 차지한다(3). 뿐만 아니라 매년 발생하는 말기 암환자는 5만 여명으로서, 이들에게 필요한 호스피스・완화의료 서비스를 제공할 수 있는 의료기관 및 인력은 매우 부족한 실정이다(4). 이에 정부에서는 2003년부터 말기 암환자를 위한 호스피스 시범사업을 시작하였으며, 이를 바탕으로 2006년부터는 제 2기 암 정복 사업의 일환으로 2천 500개의 호스피스・완화의료 병상을 확보하고, 국립 암 센터와 지역 암 센터, 지방의료원을 연계하는 완화의료기관 서비스 전달체계를 구축하기도 하였다. 따라서 이러한 상황 변화는 자원봉사자를 포함한 호스피스 돌봄 제공자에 대한 수요의 급증을 가져올 것으로 예상된다. 최근 우리 사회의 자원봉사에 대한 인식 변화로 호스피스자원봉사자의 수도 꾸준히 증가 하고 있다. 그러나 이들의 자원봉사 활동은 꾸준히 지속되지 못하고 있는데, 주요 이유로는 주변 환경이나 상황이 지속적인 호스피스 봉사활동을 할 수 있도록 도와주지 못하거나, 봉사활동의 동기가 강요나 권유에 의해 이루어지는 경우가 많은 점(5), 그리고 호스피스 봉사자들 사이의 원만하지 못한 관계로 인한 오해와 실망감 등이 확인되었다(6).

호스피스 서비스의 질적 수준을 높이기 위해서는 자신의 역할 및 활동에 대한 중요성을 인식하고, 지속적인 활동을 통해 말기 환자와 가족에게 적절한 도움을 제공할 수 있는 자원봉사자를 육성하고 훈련시켜야 한다. 이를 위해서는 호스피스자원봉사자에게 요구되는 활동과 이에 대한 호스피스자원봉사자들의 인식, 그리고 실제 수행 정도를 파악할 필요가 있다. 그러나 현재까지 이루어진 호스피스자원봉사자 관련 연구를 보면, 일반적인 활성화방안에 관한 연구(3,5,6,8)와 호스피스자원봉사활동에 대한 만족도(6,9-12), 호스피스자원봉사 교육프로그램의 발전 방안(13) 등에 관한 연구가 있을 뿐이다. 이에 본 연구에서는 호스피스자원봉사자들에게 요구되는 활동을 파악하여 자원봉사자들이 이러한 활동의 중요성에 대해 어떻게 인식하고 있고, 실제적인 수행도는 어떠한가를 조사함으로써 호스피스자원봉사자의 효율적 관리와 이들에 대한 교육 프로그램 개발 시, 유용한 자료로 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적 특성 및 자원봉사 관련 특성을 파악한다.

둘째, 대상자가 인식하고 있는 자원봉사자 활동의 중요도와 수행도, 그리고 이들의 관계를 파악한다.

셋째, 대상자의 특성에 따른 자원봉사자 활동의 중요도 및 수행도의 차이를 파악한다.

대상 및 방법

1. 연구대상

대구, 경북 지역에 소재하고 있는 6개 종합병원의 호스피스병동 및 호스피스 팀에서 활동하고 있는 자원봉사자 중 연구의 목적과 비밀보장 및 윤리적 측면에 대한 설명을 듣고 설문 작성에 동의한 268명이었다.

2. 연구도구

1) 호스피스자원봉사자 활동 목록: 자원봉사자 활동의 중요도 및 수행도 조사를 위해 호스피스자원봉사자 활동 목록을 작성하였다. 이를 위해 먼저 호스피스자원봉사자의 활동을 다룬 여러 문헌, 즉 호스피스 완화간호(2), 호스피스 총론(14) 등의 단행본과 Lee(6), Oh(7), Ro 등(15)의 연구에서 호스피스자원봉사자의 직무로 제시되어 있거나, 자원봉사자 활동에 대한 연구 문항을 기초로 활동 목록을 작성하였다. 이 과정에서 호스피스자원봉사자 활동으로 제시된 모든 문항을 포함시키되 내용상 중복된 활동은 하나만 포함시켰다. 이 활동 목록은 실제적인 수행도 측면에서의 타당도를 높이기 위해 호스피스자원봉사자 활동 10년 이상의 자원봉사자 3명과의 면담에서 확인된 활동과 비교, 활동 목록에 없는 활동을 포함시킴으로써 보완하였다. 이러한 과정을 통해 6개 영역의 60개 활동 목록이 작성되었으며, 이들은 호스피스 간호 전문가인 간호학과 교수 2인, 호스피스 병동에 5년 이상 근무한 간호사 5인, 10년 이상의 경력을 가진 호스피스자원봉사자 3인 등, 총 10명의 전문가 평가단에 의해 내용타당도 평가가 이루어졌다. 내용타당도 평가는 '적절하지 않다' 1점, '약간 적절하다' 2점, '비교적 적절하다' 3점, '매우 적절하다' 4점 등, 4점 척도를 사용하여 이루어졌으며, 전문가 평가단의 80%인 8명 이상으로부터 3점 이상의 점수를 받은 활동을 최종 선정하였다. 이 과정을 통해 14개 활동이 삭제되어 결과적으로 6개 영역, 46개 활동이 호스피스자원봉사자 활동 목록으로 확정 되었다. 이 목록의 영역에 따른 문항 수는 신체적 돌봄 영역 14개 문항, 심리적 돌봄 영역 5개 문항, 사회적 돌봄 영역 5개 문항, 영적 돌봄 영역 11개 문항, 사별 가족 돌봄 영역 7개 문항, 호스피스 프

로그램 지원 영역 4개 문항 등이다.

본 도구에서 활용한 호스피스자원봉사자의 활동 목록은 제시된 문헌 및 선행연구에서 사용된 바 있는 자원봉사자의 활동을 기초로, 자원봉사자와의 면담을 통해 그 목록을 보완함으로써 문항의 내용타당도를 높이기 위해 노력한 바, 본 연구에서 호스피스자원봉사자 활동의 중요도 및 수행도 측정 시 내적 일관성 신뢰도가 높은 것으로 나왔다. 그러나, 도구를 개발하는 과정에서 사전조사를 통한 문항분석 및 요인분석이 이루어지지 않아 도구의 구성타당도 측면에 대해서는 한계가 있어 추후 보완이 요구된다.

2) 호스피스자원봉사자가 지각한 자원봉사자 활동의 중요도: 개발된 자원봉사활동 목록에 4점 Likert 척도를 사용, '전혀 중요하지 않다' 1점, '중요하지 않다' 2점, '중요하다' 3점, '매우 중요하다' 4점 등으로 점수화하였다. 점수가 높을수록 중요도에 대한 지각이 높은 것을 의미하며, 도구의 신뢰도계수 Cronbach's alpha는 .95였다.

3) 호스피스자원봉사자가 지각한 자원봉사자 활동의 수행도: 개발된 자원봉사활동 목록에 4점 Likert 척도를 사용, '거의 해 본 적 없다' 1점, '가끔 한다' 2점, '자주 한다' 3점, '매우 자주 한다' 4점 등으로 점수화하였다. 점수가 높을수록 수행도가 높은 것을 의미하며, 도구의 신뢰도계수 Cronbach's alpha는 .96이었다.

3. 자료수집

호스피스 활동을 하고 있는 종합병원을 방문하여 자원봉사자 담당자에게 본 연구의 목적을 설명하고 허락을 받은 후 자료수집 하였다. 일부 종합병원에는 매월 자원봉사자 모임이 있는 날 방문하여 설문지 응답 지침을 설명한 후 연구자가 직접 배부, 회수하였으며, 이것이 불가능한 경우에는 자원봉사 담당자에게 부탁하여 자원봉사자들에게 배부, 회수하였다. 배부된 300부의 설문지중 268부가 회수되어 회수율은 89.3%였으며, 이중 응답이 불충분한 자료 9부를 제외한 259부가 자료분석에 사용되었다. 자료수집은 2007년 9월 17일에서 10월 1일 사이에 실시되었다.

4. 자료분석 방법

수집된 자료는 오류검토 작업을 한 후, SPSS WIN 12.0 프로그램을 사용하여 대상자의 특성에 대한 서술통계로는 실수와 백분율을, 자원봉사자 활동에 대한 중요도와 수행도는 평균평점 및 표준편차로 구하였으며, 대상자의 특성에 따른 중요도와 수행도는 변수에 따라 t-test, One-way ANOVA와 Scheffe test에 의한 사후검정을 시행하였고, 중요도와 수행도와의 상관관계는 Pearson's Correlation으로 분석하였다.

결 과

1. 대상자의 특성

대상자의 성별은 남자가 18.9%, 여자가 81.1%의 분포를 보여 대부분이 여자 봉사자임을 알 수 있었다. 연령은 만 51～60세가 46.7%로 가장 많았으며 평균 연령은 55.7세였다. 결혼 상태는 기혼이 87.6%로 가장 높았다. 종교는 대부분의 응답자가 가지고 있었는데 기독교인 경우가 52.9%로 가장 많았다. 교육 수준은 고졸 49.8%, 대졸이상 30.5%로 고졸이상의 봉사자가 많았다. 직업은 가정주부가 60.2%로 가장 많았으며, 직업을 가지고 있는 응답자도 20%에 가까운 비율로 나타났다. 경제적 수준은 월 100～200만원이 33.2%로 많은 분포로 나타났다 (Table 1). 자원봉사활동 기간은 3년 이상 된 자원봉사자가 35.9%로 가장 많았다. 봉사활동 횟수는 주 1회 자원봉사활동을 하는 경우가 66.0%로 가장 많았다. 자원봉

Table 1. General Characteristics of the Subjects (n=259).

Characteristics	Categories	n	%
Gender	Male	49	18.9
	Female	210	81.1
Age	31～40 yrs	6	2.3
	41～50 yrs	50	19.3
	51～60 yrs	121	46.7
	60 yrs or more	82	31.7
Marital status	Single	6	2.3
	Married	227	87.7
	Etc.	26	10.0
Religion	Protestant	137	52.9
	Catholic	84	32.4
	Buddhist	34	13.2
	None or etc.	4	1.5
Education	Elimentary	14	5.4
	Middle school	37	14.3
	High school	129	49.8
	College or more	79	30.5
Occupation	Technician	9	3.5
	Professional	14	5.4
	Business	28	10.8
	Housewife	156	60.2
	None or ect.	52	20.1
Income	₩ 1 million/month or less	64	24.7
	₩ 1～2 millions/month	86	33.2
	₩ 2～3 millions/month	58	22.4
	₩ 3 millions/month or more	51	19.7

사활동 참여도는 보통이 31.7%, 약간 적극적이 32.4%, 매우 적극적이 30.9%로 비슷하게 나타났다. 봉사활동 방식은 정기적으로 시간을 정하여 하는 경우가 79.9%로 가장 많았다. 자원봉사활동 중 어려운 점은 시간부족이 41.3%로 가장 많았으며, 자원봉사활동 동기는 자신이 속한 종교단체에서 실시하는 경우가 65.6%로 가장 많았다. 자원봉사활동 지속유무에서는 96.9%가 계속하겠다는 의사를 보였으며 3.1%는 하지 않겠다고 하였다. 호스피스 활동 형태는 병동형이 63.3%로 가장 많았다 (Table 2).

2. 대상자가 지각한 호스피스자원봉사자 활동의 중요도 및 수행도

모든 영역 및 항목에서 대상자가 지각한 중요도의 평균평점이 수행도의 평균평점보다 높았다. 중요도 총점의 평균평점은 3.09점(.54)으로 영역별로는 심리적 돌봄 영역 3.38점(.53), 영적 돌봄 영역 3.38점(.56), 신체적 돌봄 영역 3.16점(.49) 등의 순으로 높았으며, 호스피스 프로그램 지원 영역은 2.37점(.56)으로 가장 낮았다(Table 3). 문항별로는 '환자가 죽음을 잘 준비할 수 있도록 돕는다' 3.59점(.50), '환자를 위해 기도를 해준다' 3.57점(.53), '보호자가 죽음을 잘 준비할 수 있도록 돕는다' 3.55점(.50) 등의 순으로 높게, '호스피스 소식지 준비와 발송 작업을 돕는다' 2.90점(.55), '환자가 외출 시 교통수단을 제공 한다' 2.91점(.62), '환자의 기념일을 축하해 준다' 2.93점(.54) 등의 순으로 낮게 나타났다(Table 4).

수행도 총점의 평균평점은 2.31점(.86)으로 영역별로는 심리적 돌봄 영역 2.70점(.75), 영적 돌봄 영역 2.58점(.83), 신체적 돌봄 영역 2.35점(.93) 등의 순으로 높았으며, 사회적 돌봄 영역은 1.96점(.84)으로 가장 낮았다 (Table 3). 문항별로는 '환자의 어떠한 말도 들어 준다' 3.18점(.65), '환자를 위해 기도를 해 준다' 3.03점(.79), '환자가 괴로워 할 때 위로해 준다' 2.94점(.72) 등의 순으로 높게, '환자가 외출 시 교통수단을 제공 한다' 1.55점(.83), '환자의 편지 쓰기를 도와준다' 1.74점(.89), '사별 가족에게 정기적인 편지 및 정보지를 보낸다' 1.80점(.90) 등의 순으로 낮게 나타났다(Table 4).

대상자가 지각한 자원봉사자 활동의 영역별 중요도 및 수행도의 관계에서는 총점 r=.487 (P<.001), 신체적 돌봄 영역 r=.478 (P<.001), 심리적 돌봄 영역 r=.420 (P<.001), 사회적 돌봄 영역 r=.351 (P<.001), 영적 돌봄 영역 r=.476 (P<.001), 사별가족 돌봄 영역 r=.500 (P<.001), 호스피스 프로그램 지원 영역 r=.386 (P<.001)

Table 2. Characteristics Related to Hospice Volunteer Work of the Subjects (n=259).

Characteristics	Categories	n	%
Duration	6 months or less	25	9.7
	6 months~1 yr	34	13.1
	1~2 yrs	50	19.3
	2~3 yrs	57	22.0
	3 yrs or more	93	35.9
Frequency	1/week	171	66.0
	2~3/week	57	22.0
	1/month	7	2.7
	Irregular	24	9.3
Degree of participation	Very active	80	30.9
	Fairly active	84	32.4
	Moderate active	82	31.7
	A little active	13	5.0
Pattern of the work	Regularly	207	79.9
	By my convenience	20	7.7
	By needs of the hospice institute	21	8.1
	By order of the chief	1	0.4
	Etc.	10	3.9
Barriers for the work	Lack of knowledge & capability	94	36.3
	Lack of time	107	41.3
	Lack of understanding of family	58	22.4
Motivation for the work	Religional group	170	65.6
	Invitation of others	34	13.1
	Mass media	8	3.1
	My workplace	6	2.3
	Ect.	41	15.9
Intention of carrying on the work	Yes	251	96.9
	No	8	3.1
Type of hospice	Hospital, ward	164	63.3
	Hospital, ward & home	26	10.0
	Hospital, scattered	54	20.8
	Hospital, scattered & home	15	5.8

Table 3. Relationship between Importance and Performance in Areas of Hospice Volunteer's Activities Perceived by the Subjects (n=259).

Areas	Importance mean (SD)	Performance mean (SD)	r	P-value
Physical care	3.16 (.49)	2.35 (.93)	.478	.000
Psychological care	3.38 (.53)	2.70 (.75)	.420	.000
Social care	3.09 (.56)	1.96 (.84)	.351	.000
Spiritual care	3.38 (.54)	2.58 (.83)	.476	.000
Care for the bereaved family members	3.17 (.56)	2.20 (.88)	.500	.000
Support for the hospice program	2.37 (.56)	2.05 (.89)	.386	.000
Total	3.09 (.54)	2.31 (.86)	.487	.000

Table 4. Importance and Performance of Hospice Volunteer's Activities Perceived by the Subjects (n=259).

Areas	Activities	Importance mean (SD)	Performance mean (SD)
Physical care	Helping facial cleaning	3.16 (.44)	2.43 (.80)
	Helping working	3.22 (.42)	2.53 (.77)
	Helping changing position	3.24 (.54)	2.42 (.84)
	Helping eating	3.10 (.47)	2.21 (.74)
	Helping tooth brushing	2.98 (.53)	2.08 (.93)
	Giving massage	3.18 (.46)	2.75 (.75)
	Helping shaving	2.97 (.55)	2.07 (.93)
	Carrying in wheelchair	3.20 (.48)	2.58 (.80)
	Giving hair shampoo	3.20 (.47)	2.57 (.87)
	Trimming finger & toe nail	3.10 (.46)	2.17 (.87)
	Cleaning patient's bed	3.08 (.47)	2.49 (.77)
	Giving a bath	3.23 (.52)	2.55 (2.11)
	Giving a exercise	3.06 (.52)	2.18 (.85)
	Cutting hair	3.07 (.60)	1.94 (1.01)
Psychological care	Giving consolation	3.54 (.52)	2.94 (.72)
	Being with	3.50 (.53)	2.89 (.71)
	Giving celebration for special days	2.93 (.54)	1.85 (.88)
	Allowing & taking anger	3.37 (.57)	2.65 (.81)
	Listening	3.60 (.49)	3.18 (.65)
Social care	Helping transportatin for going out	2.91 (.62)	1.55 (.83)
	Helping writing letters	3.01 (.58)	1.74 (.89)
	Giving care-givers time for relax	3.22 (.56)	2.41 (.81)
	Helping meeting persons patient wants to meet	3.27 (.52)	2.04 (.89)
	Reading books or newspapers	3.08 (.52)	2.07 (.78)
Spiritual care	Praying with patient	3.57 (.53)	3.03 (.79)
	Participating service with patient	3.26 (.57)	2.47 (.87)
	Mediating minister's visit or counseling	3.40 (.53)	2.42 (.92)
	Playing hymn	3.19 (.62)	2.44 (.92)
	Helping patient to prepare death	3.59 (.50)	2.67 (.85)
	Helping recover the relationship with God	3.49 (.58)	2.66 (.86)
	Helping patients to think themselves worthy	3.46 (.53)	2.90 (.79)
	Helping patient to forgive	3.50 (.54)	2.49 (.84)
	Presenting spiritual books or audio tapes	2.98 (.63)	1.91 (.90)
	Helping to get hope for heaven	3.50 (.57)	2.78 (.86)
	Helping repentance	3.30 (.62)	2.71 (2.03)
Care for the bereaved family members	Helping family members to prepare death	3.55 (.50)	2.61 (.86)
	Participating funeral	3.12 (.61)	2.39 (.86)
	Giving phone call to the bereaved family members	3.08 (.56)	2.01 (.87)
	Giving consolation to the bereaved family members	3.31 (.52)	2.62 (.79)
	Visiting the bereaved family members	3.05 (.58)	1.97 (.90)
	Sending letters to the bereaved family members	3.00 (.59)	1.80 (.90)
	Helping bereaved family members to participate special programs for them	3.14 (.53)	2.00 (.92)
Support for the hospice program	Helping preparing & operating hospice programs	3.02 (.55)	2.29 (.98)
	Helping in fund raising program	2.98 (.55)	1.98 (.76)
	Managing equipments or facilities such as flowerbed	2.95 (.59)	2.05 (.90)
	Preparing and sending newsletters	2.90 (.55)	1.88 (.93)

등, 모든 영역에서 유의한 상관관계가 있었다(Table 3).

3. 대상자의 특성에 따른 호스피스자원봉사자 활동 중요도의 차이

대상자의 종교, 교육수준, 자원봉사활동 기간에 따라 자원봉사자 활동의 중요도 지각에 차이가 있었다. 종교에 따라서는 총점($F=3.48$, $P<.05$), 심리적 돌봄 영역($F=4.11$, $P<.01$), 영적 돌봄 영역($F=5.88$, $P<.01$), 사별가족 돌봄 영역($F=2.97$, $P<.05$) 등과 같이, 교육 수준에 따라서는 총점($F=2.75$, $P<.05$), 심리적 돌봄 영역($F=$

4.39, P＜.01), 영적 돌봄 영역(F=2.95, P＜.05), 사별가족 돌봄 영역(F=4.25, P＜.01) 등과 같이, 자원봉사활동 기간에 따라서는 총점(F=2.72, P＜.05), 심리적 돌봄 영역(F=3.90, P＜.01), 영적 돌봄 영역(F=3.13, P＜.05) 등과 같이 유의한 차이가 있었다. 사후 검증에 따르면 종교에서는 기독교를 가진 봉사자의 중요도 지각 점수가 가장 높았으며, 불교를 가진 봉사자의 점수가 가장 낮았다. 교육 수준에서는 대졸 이상의 교육을 받은 봉사자의 중요도 지각 점수가 가장 높았으며, 중졸 교육을 받은 봉사자의 점수가 가장 낮았다. 자원봉사활동 기간에서는 3년 이상 자원봉사를 한 봉사자의 중요도 지각 점수가 가장 높았다(Table 5).

4. 대상자의 특성에 따른 호스피스자원봉사자 활동의 수행도의 차이

대상자의 연령, 종교, 자원봉사활동 기간 등에 따라 자원봉사자 활동 수행도에 차이가 있었다. 연령에 따라서는 심리적 돌봄 영역(F=3.60, P＜.05), 영적 돌봄 영역(F=4.80, P＜.05) 등과 같이, 종교에 따라서는 호스피스 프로그램 지원 영역(F=4.20, P＜.05) 등과 같이, 자원봉사활동 기간에 따라서는 총점(F=3.14, P＜.05), 심리적 돌봄 영역(F=6.04, P＜.01), 사회적 돌봄 영역(F=3.30, P＜.05), 영적 돌봄 영역(F=5.24, P＜.01) 등과 같이 유의한 차이가 있었다. 사후검증에 따르면 연령에서는 60세 이상 자원봉사자가 심리적, 영적 돌봄 영역에서 가장 높은 수행도 점수를, 종교에서는 종교가 없는 자원봉사자가 호스피스 프로그램 지원 영역에서 가장 수행도 점수가 높았다. 자원봉사활동 기간에 따라서는 3년 이상 자원봉사를 한 자원봉사자가 총점과 심리적, 영적 돌봄 영역에서 가장 높은 수행도 점수를 나타냈다(Table 6).

고 찰

본 연구에 참여한 호스피스자원봉사자들이 지각한 봉사자 활동의 중요도는 평균평점 4점 만점에 3.09점으로서 비교적 높았으나 수행도에 있어서는 평균평점 4점 만점에 2.31점으로서 대부분의 활동이 가끔 수행되는 정도로 낮았으며, 중요도와 수행도에는 중간 정도의 상관관계(r=.487, P=.000)가 있었다. 이것은 대상자들이 중요하다고 생각하는 만큼 호스피스자원봉사자로서의 활동을 수행하고 있지 않음을 나타내는 것이라고 할 수 있는데 이는 일반적으로 어떤 활동의 중요도에 대한 인식과 수행도를 비교할 경우, 수행도가 인식에 못 미치

Table 5. Differences of Importance in Areas of Hospice Volunteer's Activities according to the Subjects' Characteristics (n=259).

Chracter-istics	Categories	Physical care mean (SD) F	Psychological care mean (SD) F	Social care mean (SD) F	Spritual care mean (SD) F	Care for bereav. fam mean (SD) F	Support for hospice prog mean (SD) F	Importance total mean (SD) F
Religion	① Protestant	3.18 (.50)	3.45 (.51)	3.14 (.55)	3.45 (.56)	3.22 (.52)	3.03 (.50)	3.26 (.52)
	② Catholic	3.06 (.51)	3.36 (.53)	3.08 (.56)	3.39 (.57)	3.19 (.57)	2.91 (.56)	3.18 (.55)
	③ Buddhist	3.11 (.48)	3.23 (.55)	3.00 (.58)	3.17 (.51)	3.00 (.53)	2.87 (.58)	3.09 (.54)
	④ None, ect.	3.11 (.47)	3.40 (.54)	3.20 (.54)	3.20 (.49)	3.19 (.56)	2.88 (.58)	3.17 (.53)
		2.35	4.11† ①＞③	1.30	5.88† ①, ②＞③	2.97* ①＞③	1.97	3.48* ①＞③
Education	① Elimentary	3.27 (.49)	3.39 (.48)	3.24 (.51)	3.47 (.47)	3.27 (.53)	3.16 (.48)	3.32 (.49)
	② Middle	3.13 (.51)	3.29 (.57)	3.01 (.60)	3.31 (.54)	3.07 (.59)	2.93 (.59)	3.15 (.58)
	③ Senior high	3.12 (.50)	3.35 (.52)	3.08 (.60)	3.35 (.52)	3.13 (.58)	2.92 (.61)	3.18 (.57)
	④ College or more	3.13 (.50)	3.51 (.49)	3.17 (.55)	3.48 (.46)	3.29 (.52)	3.05 (.52)	3.28 (.51)
		.84	4.39† ④＞②	2.15 (.)	2.95* ④＞②	4.25† ④＞②	2.41	2.75* ④＞②
Duration of voluteer work	① ＜6 months	3.18 (.49)	3.40 (.49)	3.15 (.56)	3.46 (.48)	3.27 (.54)	3.12 (.58)	3.28 (.52)
	② 6 month～1 yr	3.01 (.55)	3.28 (.54)	3.01 (.60)	3.31 (.50)	3.10 (.56)	2.93 (.59)	3.12 (.56)
	③ 1～2 yrs	3.18 (.52)	3.40 (.51)	3.16 (.56)	3.40 (.49)	3.20 (.55)	2.99 (.58)	3.24 (.54)
	④ 2～3 yrs	3.06 (.50)	3.29 (.55)	3.04 (.59)	3.27 (.56)	3.12 (.60)	2.98 (.49)	3.14 (.57)
	⑤ ＞3 yrs	3.19 (.49)	3.50 (.49)	3.13 (.56)	3.47 (.52)	3.22 (.55)	2.94 (.59)	3.26 (.53)
		2.96	3.90† ⑤＞②, ④	1.23	3.13* ⑤＞③, ④	1.28	.96	2.72

*P＜0.05, †P＜0.01.

Table 6. Differences of Performance in Areas of Hospice Volunteer's Activities according to the Subjects' Characteristics (n=259).

Chracter-istics	Categories	Physical care mean (SD) F	Psychological care mean (SD) F	Social care mean (SD) F	Spritual care mean (SD) F	Care for bereav. fam mean (SD) F	Support for hospice prog mean (SD) F	Performance total mean (SD) F
Age	① 31～40	2.40 (.92)	2.83 (.70)	2.00 (.83)	2.44 (.85)	2.29 (.86)	2.38 (.85)	2.39 (.84)
	② 41～50	2.32 (.93)	2.83 (.71)	1.87 (.85)	2.34 (.87)	2.07 (.90)	2.00 (.92)	2.24 (.87)
	③ 51～60	2.32 (.94)	2.64 (.77)	1.96 (.84)	2.59 (.84)	2.18 (.89)	2.10 (.88)	2.34 (.87)
	④ 60 or more	2.45 (.91)	2.86 (.73)	2.04 (.83)	2.77 (.80)	2.32 (.90)	2.00 (.91)	2.47 (.86)
		.79	3.60* ④>③	.74	4.80* ④>②	1.38	.63	1.73
Religion	① Protestant	2.40 (.92)	2.70 (.75)	1.98 (.84)	2.62 (.82)	2.21 (.87)	2.19 (.85)	2.39 (.84)
	② Catholic	2.24 (.94)	2.71 (.74)	1.85 (.86)	2.56 (.83)	2.20 (.88)	1.79 (.95)	2.28 (.87)
	③ Buddhist	2.54 (.91)	2.76 (.73)	2.22 (.82)	2.69 (.80)	2.26 (.87)	2.13 (.87)	2.49 (.84)
	④ None, ect.	2.07 (.95)	2.30 (.76)	1.80 (.87)	1.68 (.89)	1.54 (.92)	2.31 (.82)	1.91 (.87)
		2.41	.82	2.53	2.97	1.28	4.20* ④>②	1.99
Duration of voluteer work	① <6 months	2.54 (.91)	2.84 (.72)	2.33 (.80)	2.78 (.80)	2.33 (.84)	2.12 (.87)	2.54 (.82)
	② 6 month～1 yr	2.14 (.95)	2.43 (.78)	1.75 (.89)	2.40 (.89)	2.00 (.91)	2.12 (.86)	2.17 (.88)
	③ 1～2 yrs	2.35 (.93)	2.64 (.76)	1.92 (.85)	2.45 (.85)	2.14 (.89)	1.97 (.90)	2.30 (.86)
	④ 2～3 yrs	2.28 (.94)	2.59 (.77)	1.88 (.86)	2.43 (.86)	2.15 (.89)	2.02 (.89)	2.26 (.87)
	⑤ >3 yrs	2.45 (.92)	2.88 (.71)	2.03 (.83)	2.80 (.79)	2.31 (.85)	2.08 (.88)	2.48 (.83)
		2.25	6.04† ⑤>②, ④	3.30* ①>②	5.24† ⑤>③, ④	1.63	.24	3.14* ⑤>②, ④

*P<0.05, †P<0.01.

는 것으로 나타나는 연구결과(16-18)와 같은 맥락이라고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구에서 대상자의 수행도가 비교적 낮게 나온 이유를 생각해 보면, 호스피스 대상자가 대부분 죽음을 앞둔 말기 암환자와 그 가족인 점을 들 수 있다. 즉, 선행연구에서 지적한 대로 자원봉사자들의 죽음과 암이라는 질병에 대한 부정적인 태도, 말기 환자 간호에 대한 지식 및 경험 부족, 말기 환자 및 가족에 대한 간호 접근의 어려움 등이 낮은 수행도에 영향을 미친 것으로 사료된다(5-7,10,12,15). 본 연구에서도 대상자의 호스피스 자원봉사 관련 특성 중 자원봉사활동의 어려운 점을 묻는 항목에서 '능력'과 '지식부족'이라는 응답이 36.3% 정도로 많아 이들에 대한 교육과 훈련이 절실함을 알 수 있다.

호스피스자원봉사자가 가장 중요하게 인식하고 있는 영역과 빈번하게 수행하는 영역은 심리적 돌봄 영역과 영적 돌봄 영역으로 나타났는데, 이는 선행연구(9,10)에서 심리적, 영적 서비스가 호스피스 자원봉사활동의 대부분을 차지하고 있다는 결과와 일치한다. 이상과 같은 연구결과는 호스피스가 말기환자를 대상으로 하는 만큼 고통 중에도 평안을 가지고 사후 세계에 대한 소망을 가지도록 하기 위해 자원봉사자들이 심리적, 영적 돌봄을 중요하게 인식하고 수행하기 때문인 것으로 보인다(14). 본 연구에서 호스피스자원봉사자의 신체적 돌봄의 수행도가 낮게 나타난 결과는 이들이 단기간 교육을 받기는 하지만, 말기환자가 여러 종류의 수액요법을 받거나 복잡한 치료 장비를 사용하는 경우가 많고, 특히 악액질 환자인 경우에는 접근이 용이 하지 않기 때문인 것으로 사료된다(2). 그러나 본 연구와 달리 호스피스자원봉사자의 활동 중 신체적 돌봄이 심리적, 영적 서비스보다 더 많았다고 보고한 연구(5), 호스피스자원봉사자들이 대상자의 신체적 돌봄 요구도를 가장 높게 인식하였다고 보고한 연구(19) 등이 있어 추후 이들의 자원봉사자 활동에 대한 인식과 수행에 영향을 미치는 다양한 특성을 포함한, 보다 큰 표본을 대상으로 한 연구가 필요할 것으로 사료된다.

호스피스 자원봉사활동의 영역별 활동에서는 신체적 돌봄 영역의 경우 '환자의 체위변경을 한다'는 활동이 가장 중요한 것으로 지각되었으나, '환자에게 안마, 마사지 한다'는 활동이 가장 많이 수행되고 있었다. 이는 말기환자에 있어 체위변경이 더 중요하지만 실제로는 안마나 마사지를 제공하는 것이 체위변경보다 더욱 용이하기 때문일 것으로 사료된다. 신체적 돌봄 영역에서 '환자에게 이·미용 봉사를 한다'는 활동은 높게 지각된 중요도에 비해 수행도가 매우 낮게 나타났는데, 그

이유는 이 활동의 경우 특정 자격을 가진 봉사자만이 수행하기 때문일 것이다.

심리적 돌봄 영역에서는 '환자의 어떠한 말도 들어준다'는 활동이 가장 중요한 것으로 지각되었고, 수행도 또한 가장 높은 것으로 나타났다. 이는 김분한 등(9)의 연구결과와 일치하는 것으로, 말기환자의 경우 언제나 자신의 언어에 귀를 기울여주고 외로움이나 무서움을 이해해 주는 누군가를 필요로 하고 있기 때문으로 알려져 있다(2).

사회적 돌봄 영역에서는 '환자가 만나기 원하는 사람을 만날 수 있게 도와준다'는 활동이 가장 중요한 것으로 지각되었는데, 이것은 자원봉사자들이 환자가 임종이 가까워져감에 따라 미결된 인간관계적 과업 처리(2)와 사랑하는 가족과 친지들을 그리워하고 만나고 싶어한다는 사실을 잘 이해하기 때문으로 사료된다(14). 이에 비해 사회적 돌봄 영역 중 가장 높은 수행도를 보인 활동은 '가족에게 휴식을 제공 해 준다'로 나타났다. 이는 자원봉사자들이 주로 환자를 돌보느라 소진된 가족이 휴식을 취할 수 있도록 이들을 대신해 환자를 돌보게 되기 때문이라고 사료된다(2,14). 이 영역 중 '환자가 외출 시 교통수단을 제공 한다'는 활동은 중요도에 대한 지각뿐만 아니라 수행도도 가장 낮았는데 이는 선행연구(15)의 결과와 일치하는 것으로서, 특히 병원에 입원해 있는 말기환자의 경우 환자의 악액질 상태와 여러 가지 치료로 인해 신체적 움직임이 용이하지 않기 때문이다.

영적 돌봄 영역 중에서는 '환자가 죽음을 잘 준비할 수 있도록 도와준다'는 활동이 가장 중요하게 지각되었고, '환자를 위해 기도를 해준다'는 활동이 가장 많이 수행되고 있었는데 이는 선행연구(20)의 결과와 일치하는 것이다. 특히 본 연구 대상자의 경우 종교를 가진 사람들이 대부분이었기 때문에 이러한 활동의 중요성에 대한 지각과 수행도가 전 영역에 속한 다른 활동들에 비해 높게 나타났을 것이다. 사별가족 돌봄 영역 중에서는 '보호자가 죽음을 잘 준비할 수 있도록 돕는다'는 활동이 가장 중요하게 지각되었고, '유가족의 슬픔을 위로해준다'는 활동이 가장 많이 수행되었다. 이는 선행연구(21)에서 보고된 대로 호스피스자원봉사자들이 환자 뿐 만 아니라 가족을 위한 간호도 중요하게 인식하고 있다는 사실을 나타내는 것이다. 사랑하는 사람과의 사별은 남은 가족에게 큰 충격을 안겨줄 뿐만 아니라 남은 가족에게 오랫동안 그 사람이 없는 빈자리를 느끼게 해주기 때문에 누군가의 도움이 절실하다. 이러한 경우 자원봉사자는 유가족과 아무런 거리낌이나 편견 없이 고인과 관련된 이야기를 나눌 수 있기 때문에 유가족의 회복에 큰 도움을 줄 수 있다(14). 이 영역 중, 특히 유가족 방문과 관련된 활동의 수행도가 매우 낮은 것은 사별가족 돌봄 팀이 따로 구성되어 있어 일부 자원봉사자만이 이러한 활동을 수행하고 있기 때문이다.

대상자의 특성 중에는 연령, 종교, 교육수준, 자원봉사활동 기간 등에 따라 호스피스자원봉사자 활동의 중요도에 대한 지각과 수행도가 전체적 혹은 일부 영역에서 다르게 나타났다. 대상자의 연령에 따라서는 자원봉사활동의 수행도에 차이가 있었는데, 60세 이상 자원봉사자들에게서 심리적 및 영적 돌봄 영역의 수행도가 가장 높았다. 이는 고령의 자원봉사자들에게 있어서는 육체적으로 힘든 활동보다 축적된 인생의 경험과 지혜를 활용할 수 있는 심리적, 영적 돌봄이 더 용이하기 때문에 이에 집중한 결과라고 사료된다. 종교나 종교적 사명은 호스피스 자원봉사 활동의 주요 동기가 되는 것으로 선행연구(9)에서도 자원봉사자의 종교에 따라 자원봉사활동에 대한 만족도가 다른 것으로 보고된 바 있다. 자원봉사자의 교육 수준이 높을수록 호스피스 자원봉사활동에 대한 중요도를 더 높게 지각하고 있는 것으로 나타난 결과는 고학력의 봉사자가 자원봉사자 활동에 대한 교육 및 훈련을 더욱 잘 이해하고 받아들이기 때문인 것으로 사료된다. Derek(22)은 호스피스・완화의료 자원봉사자들이 말기 환자의 다양한 요구를 충족시키기 위해서는 반복적인 교육과 훈련이 중요함을 강조하였는데, Baek(10)의 연구는 교육훈련 프로그램이 자원봉사자들의 실제 봉사활동에 매우 큰 도움이 되고 있다고 밝힌바 있다.

자원봉사활동 기간에 있어서는 길수록 자원봉사자 활동에 대한 중요도 지각과 수행도가 높았는데, 이는 선행연구(9)에서 자원봉사활동 기간이 길고, 경험이 많을수록 활동 수행도 많아진 결과와 동일하다. 특히 자원봉사활동 기간에 따라 심리적, 영적 돌봄 활동의 수행도가 다르게 나타난 것은 환자가 살아온 삶을 의미있게 정리하고 평화로운 죽음을 맞도록 도우며 사별가족을 위로하고 돕는 일은 봉사자의 인격적 성숙과 함께 고도의 인간관계 기술을 필요로 하는 것으로서 이를 위해서는 실제적 경험의 축적이 중요하다는 사실을 반증하는 것이다.

이상과 같은 연구결과의 활용가능성을 생각해 볼 때, 호스피스 자원봉사활동이 주로 병원을 중심으로 이루어지고 있는 우리 현실에서 우수한 자원봉사자의 활동

이 병원 측면에서는 서비스의 양적 확대와 질적 보완, 자원봉사자 측면에서는 지역사회에 기여할 수 있는 기회가 될 수 있다는 지적(23)을 상기해 볼 필요가 있다. 추후 본 연구의 결과는 호스피스자원봉사자를 위한 교육 및 훈련 프로그램 개발 및 이들의 효율적 관리에도 활용가능성이 있다. 특히 본 연구의 결과는 호스피스자원봉사자의 역할과 기능에 대한 기초교육 자료 및 계속교육 자료로 유용하게 활용될 수 있으며 호스피스자원봉사자를 위한 활동 지침 및 평가기준 마련에도 활용될 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구는 호스피스자원봉사자가 지각한 자원봉사자 활동의 중요도 및 수행도를 파악하고자 수행된 조사연구이다. 연구대상은 대구, 경북지역에 소재하고 있는 6개 종합병원의 호스피스병동 및 호스피스 팀에서 활동하고 있는 자원봉사자 259명이다. 자원봉사자 활동에 대한 중요도 지각 및 수행도 자료수집을 위해서는 본 연구자가 문헌고찰 및 호스피스자원봉사자 면담을 통해 작성한 호스피스자원봉사자 활동목록을 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS WIN 12.0프로그램을 이용하여 서술통계, ANOVA와 사후검정으로 Scheffe test, Pearson Correlation 등으로 분석 하였다.

연구결과에 따르면 호스피스자원봉사자가 지각한 자원봉사자 활동의 중요도는 비교적 높은 편이었으나 수행도는 이에 비해 낮았으며, 이들 간에는 중간 정도의 상관관계가 있었다. 대상자의 특성 중에는 연령, 종교, 교육수준, 자원봉사활동 기간 등에 따라서 전체 혹은 일부 영역의 자원봉사자 활동에 대한 중요도 지각과 활동 수행도에 차이가 있었다. 따라서 호스피스자원봉사자에 대한 교육 및 훈련에는 이러한 결과를 고려한 프로그램 개발이 필요할 것으로 사료되며, 이들에 대한 효율적인 관리를 위해서도 본 연구의 결과가 활용될 수 있으리라 사료된다.

본 연구의 결과를 바탕으로 호스피스자원봉사자의 활동에 대한 봉사자 자신의 지각과 수행에 영향을 미치는 봉사자의 심리, 사회적 요인에 대한 연구와 호스피스자원봉사자들의 자신의 활동에 대한 만족도 및 관련 요인에 대한 연구를 제언한다.

요 약

목적: 본 연구는 호스피스자원봉사자가 지각한 자원봉사자 활동의 중요도 및 수행도를 파악하고자 수행되었다.

방법: 연구대상은 대구와 경북지역 소재 6개 종합병원의 호스피스 병동 및 호스피스 팀에서 활동하고 있는 자원봉사자 259명이다. 대상자가 지각한 자원봉사자 활동에 대한 중요도 및 수행도 조사를 위해 문헌고찰 및 호스피스자원봉사자 면담을 기초로 작성된 호스피스자원봉사자 활동 목록이 사용되었다. 자료수집 기간은 2007년 9월부터 10월까지였다. 수집된 자료는 SPSS WIN 12.0을 이용하여 서술통계, T-test, One-way ANOVA와 사후검정으로 Scheffe test, Pearson's product-moment correlation 등으로 분석 하였다.

결과: 호스피스자원봉사자가 지각한 자원봉사활동 중요도의 평균은 3.09점, 수행도는 2.31점으로서 중요도에 비해 수행도가 상대적으로 낮았다. 대상자가 지각한 자원봉사자 활동의 중요도와 수행도에는 유의한 상관관계가 있었다(r=.487, P=.000). 대상자의 종교, 교육수준 및 자원봉사활동 기간에 따라 자원봉사자 활동에 대한 중요도 지각에 유의한 차이가 있었다. 대상자의 연령, 종교 및 자원봉사활동 기간에 따라 자원봉사활동 수행도에 유의한 차이가 있었다.

결론: 호스피스자원봉사자가 지각한 자원봉사자 활동의 중요도는 높은 수준이었으나 수행도는 여기에 미치지 못하고 있었으며, 일부 자원봉사자의 특성이 호스피스자원봉사자 활동에 대한 중요도 지각과 수행도에 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 이상과 같은 본 연구의 결과는 호스피스자원봉사자 교육 프로그램 개발 시에 기초 자료로 활용될 수 있을 뿐 아니라 자원봉사자에 대한 효율적 관리에도 활용될 수 있을 것으로 사료된다.

중심단어: 호스피스, 자원봉사자, 활동

참 고 문 헌

1. Lee ES. Effect of hospice volunteering activities on volunteers and families [dissertation]. 1st ed. Seoul: Chung-Ang University; 1996. Korean.
2. Reserch Institute for Hospice/Palliatice Careod Catholic University. Hospice palliative care. 1st ed. Seoul:Koonja;2006.
3. Choi ES, Lee IJ, Rhee YS, Lee JS, You CH, Kim HS, et al. Survey on quality of hospice·palliative care programs in Korea. J Korean Soc Hosp Palliat Care 2002;5(1):31-42.
4. Kim JS. Present status and future hospice, palliative care in Korea. J Korean Assoc Intern Med 2004;67(4):327-9.
5. Yang EK. Hospice jawon-bongsa hwaldongui hwalsunghwa bangane kwanhan yeongu [dissertation]. Wanju: Hanil University &

Presbyterian Theological Seminary; 2002. Koran.
6. Lee JI. The study on factors influencing the satisfaction of Hospice volunteer [dissertation]. Jeonju: Jeonju University; 2002. Korean.
7. Oh KW. A study on the utilization of hospice volunteers [dissertation]. Seoul: Hanyang University; 1996. Korean.
8. Hwang YS. A study on supporting programs and the actual condition of hospice volunteer [dissertation]. Gongju: Gongju University; 2005. Korean.
9. Kim BH, Jung Y, Park KB. The analysis of activities and satisfaction of volunteers for hospice care. J Korean Soc Hosp Palliat Care 2002;5(2):163-73.
10. Baek MS. A study on the real condition of volunteer activity of hospice in daegu and the plan to facilitate their activity according to the degree of satisfaction [dissertation]. Daegu: Keimyung University; 2003. Korean.
11. Park GJ, Choi HY. Study of the actual condition and satisfaction of volunteer activity in Australian hospital. J Korean Soc Hosp Palliat Care 2006;9(1):17-29.
12. Kwon YS. The factors influenced on the satisfaction of the hospice volunteer activity [dissertation]. Seoul: Dongguk University; 2006. Korean.
13. Seo YJ. A study on the developmental task of hospice volunteer program [dissertation]. Busan: Dong-A University; 1999. Korean.
14. Korea Hospice Association. Hospice chongron (Introduction). 2nd ed. Seoul:Korea Hospice Association;2003.
15. Ro YJ, Han SS, Yoo YS, Yong JS. Development of task guidelines for hospice team members. J Korean Soc Hosp Palliat Care 2001;4(1):26-40.
16. Han SY. The knowledge, perception and performance for the prevention of blood borne disease of nurses in hemodialysis centers [dissertation]. Daegu: Kemyung University; 2007. Korean.
17. Ryu JI. A study on role performance and significance of nurse preceptors [dissertation]. Iksan: Wonkwang University; 2003. Korean.
18. Kim HJ. Evaluation on recognition & performance levels for the prevention of nosocomial infection among nurses [dissertation]. Asan: Soonchunhyang University; 2000. Korean.
19. Cho H, Kang HS, Kim JH. Survey on the hospice care needs of hospice volunteers. J Korean Soc Hosp Palliat Care 2002;5(2):155-62.
20. Choi SS, Hur HK, Park SM. The analysis of activities of volunteers for hospice care. J Korean Soc Hosp Palliat Care 2000;3(2):136-43.
21. Addington-Hall JM, Karlsen S. A national survey of health professionals and volunteers working in voluntary hospice services in the UK. I. Attitudes to current issues affecting hospice and palliative care. Palliative Medicine 2005;19(1):49-57.
22. Derek D. Volunteers in hospice and palliative care-A handbook for volunteer service managers. 2nd ed. London:Oxford University Press; 2003.
23. Yi CH. The current situation and methods for the development of volunteer activities in hospital [dissertation]. Busan: Busan National University; 1997. Korean.