

# 노인장기요양시설 서비스의 질 평가 탐색 : 포커스 그룹 연구

이정석\* · 이용미\*\* · 황라일\*\*\*

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

우리나라 노인인구는 2015년 기준 총인구의 13.1%를 차지하여 선진국에 비해 고령 인구 비율이 아직까지는 높지 않지만, 2017년 고령사회 진입, 2026년 초고령사회 진입 등 한국의 고령화 속도는 세계에서 유례없이 빠르게 진행되고 있다(Statistics Korea, 2015). 급격한 고령화와 함께 노인의 89.2%는 만성질환을 갖고 있으며, 3개 이상 만성질환을 가지고 있는 노인도 46.2%에 달하는 것으로 보고되고 있다(Oh, 2015). 노인의 건강문제는 연령이 높아질수록 만성적이고 복합적이며 이로 인해 일상생활에서 타인의 도움을 필요로 하는 경우가 많아, 노인부양에 대한 가족 및 주위 사람들의 부담이 가중될 수 있다(Bang & Jang, 2007). 이렇듯 전통적으로 가족이 부담해왔던 노인부양을 사회가 공동으로 해결하기 위해 정부는 2008년부터 노인장기요양보험 제도를 도입, 운영하고 있다.

노인장기요양보험 제도는 도입 후 비교적 단기간 내에 장기요양서비스 수혜자 범위 확대, 노인건강상태 호전, 가족 수발자의 신체적, 심리적, 경제적 부담 완화 및 삶의 질 향상, 가족관계 만족도 향상 등 대체로 연착륙한 것으로 평가된다(Kwon, 2013). 이와 같은 노인장기요양보험의 긍정적 성과에도 불구하고 제도 도입 초기부터 서비스의 질을 어떻게 관리하고 보장할 것인가에 대해 관심이 제기되었다. 즉, 서비스 대상자의 취약성, 민간 위주의 서비스 공급 체계, 포괄수가제 지불방식의 보상체계 등으로 인해 국가적 차원의 책임성을 강화해야 한다는 요구가 높은 상황이다. OECD 국가들도 노인장기요양 서비스 질 평가와 개선을 위한 새로운 규제를 도입하거나 제도를 개선시키기 위한 다양한 정책적 요구가 필요함을 제기하고 있다(OECD, 2013).

노인장기요양에서 제공하는 서비스는 급성기 서비스와는 차이가 있으며 아직까지 표준화되지 못한 상황에서 요양 중심의 서비스를 제공하고 있어, 서비스 질을 평가하는 것은 한계점이 있다. 특히, 시설 입소 노인은 재가 노인 보다 중증 노인성 질환을 가지고 있고, 일상

\* 국민건강보험공단 건강보험정책연구원 부연구위원

\*\* 강원대학교 간호학과 부교수(교신저자 E-mail: rena@kangwon.ac.kr)

\*\*\* 신한대학교 간호대학 조교수

• Received: 18 October 2016 • Revised: 2 April 2017 • Accepted: 13 April 2017

• Address reprint requests to: Lee, Yong-Mi

Department of Nursing, Kangwon National University

1 Kangwon Daehak-gil, Chuncheon-si, Gangwon-do 24341, Korea

Tel: 82-33-250-8889 Fax: 82-33-259-5636 Email: rena@kangwon.ac.kr

생활수행능력 저하와 욕창, 요실금, 통증 등 의료 서비스를 요구하는 경우가 많으며, 시설에서 제공되는 서비스 질은 기관의 인력, 설비 및 환경 등이 많은 영향을 미칠 수 있다는 점에서 재가서비스와는 다른 평가체계의 개발이 필요하다(Lee, 2011). 이처럼 노인장기요양 제도가 정착되어감에 따라 시설 입소 노인 및 가족 수발자는 단순한 신체수발 이외의 의료서비스를 포함한 다양한 서비스를 요구할 것으로 예측되고, 제공되는 노인장기요양서비스 질은 노인의 건강수준과 삶의 질에 영향을 미칠 수 있으므로 시설 입소 노인을 위한 질 좋은 장기요양 서비스에 대한 구체적 탐색이 필요하다.

이에 국가적 차원에서 노인장기요양 서비스 관리 및 질에 대한 평가를 2009년부터 본격적으로 입소 시설에서 시작하여 2011년부터는 모든 장기요양기관의 참여를 의무화하고 있다. 노인장기요양 서비스 질 평가는 각계 전문가의 자문을 통해 개발된 5개 대분류 영역(기관운영, 환경 및 안전, 권리 및 책임, 급여 제공과정, 급여 제공결과)의 98개 질 평가 지표를 기반으로 국민건강보험공단이 주체가 되어 매 3년마다 실시하고 있다. 그러나 노인장기요양보험 제도 도입 이후 평가 목적의 불명확, 구조와 과정 측면에 편중, 평가주체와 대상 간 인식 차이, 평가자 전문성 부족, 평가결과 활용 미흡 등 문제점이 지속적으로 제기되고 있다(Lee, 2011).

한편 지금까지 노인장기요양 서비스 질 평가 관련 연구들은 노인장기요양 질 관리체계 전반에 대한 검토를 목적으로 한 연구(Choe, 2010; Kwon, Park, Gam, Lee, & Kang, 2007), 서비스 질에 대한 지표를 개발한 연구(Kim & Lee, 2008; Lee, 2008), 서비스 품질 관리 방안을 제안한 연구(Lee, 2012; Lee & Kim, 2012) 등 노인장기요양 서비스 질 향상을 위한 제도적 측면의 연구가 주로 이루어졌다. 일부 노인장기요양시설 서비스 이용자 및 가족 수발자를 대상으로 서비스 품질과 서비스 만족도와 관련된성(Kwon, Han, & Lee, 2009; Kim & Shin, 2009)에 대한 연구가 이루어진 바 있다. 그러나 서비스의 이용자와 제공자가 인식하는 양질의 시설 서비스가 무엇인지에 대해 그들의 관점에서 구체적이고 심도 있게 탐색한 연구는 여전히 부족한 실정으므로, 노인장

기요양시설 입소 노인에게 질 좋은 간호 및 요양서비스를 제공하기 위해 노인 건강상태와 밀접하게 관련되어 있어 서비스 질에 대한 탐색을 토대로 관리방안을 마련해야 할 필요가 있다.

## 2. 연구 목적

본 연구는 노인장기요양시설 서비스 이용자인 노인의 가족 수발자와 시설에서 서비스를 제공하는 운영자와 종사자가 인식하는 질 좋은 노인요양시설에 대한 의미와 내용에 대한 탐색을 토대로 노인장기요양 서비스 질 개선과 이를 통해 노인장기요양 수혜 대상자인 노인의 건강수준 및 삶의 질 향상을 위한 기초자료를 제공하는데 목적을 둔다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 노인장기요양시설 서비스 이용자인 노인의 가족 수발자와 서비스 제공자가 인식하는 '질 좋은 노인장기요양서비스'에 대한 의미를 탐색하기 위해 포커스 그룹 인터뷰 방법을 이용한 질적 연구이다.

### 2. 질문의 개발

본 연구의 질문은 공동 연구자들이 함께 질문의 초안을 만들고 질문의 초안을 노인장기요양 분야 전문가 5인이 검토한 후에 최종 질문을 구성하였으며, 구체적 인 질문은 Table 1과 같다.

### 3. 자료 수집 과정 및 절차

#### 1) 연구대상

본 연구대상은 노인장기요양보험에서 등급을 인정받고 노인장기요양시설에 입소하여 시설서비스를 이용하고 있는 노인의 가족 수발자와 노인장기요양시설 운영자 및 종사자이며 편의표본추출법에 따라 선정되었다. 가족 수발자의 경우 국민건강보험공단 장기요양운영센터를 통해 추천을 받았고 연구진 회의를 거쳐 선정기

Table 1. Questions of the Focus Group Interview

Types	Contents	
	Family caregiver group	Service provider group
Opening question	I would like to have a brief introduction time. Please tell me what your name is and where you live.	I would like to have a brief introduction time. Please tell me what your name is and where you work.
Introductory question	Please tell me why your elderly was given the aged care status and when you used the aged care facility.	Please tell me when you worked in the aged care facility for the elderly, what kind of position you are, what kind of work you are in charge of and your daily routine schedule.
Transition question	Please tell me about your experiences with the service quality of the aged care facility.	Please tell me what you experienced about the quality of the services provided by the aged care facility while taking care of the elderly.
Key questions	What do you consider a good aged care facility? - What did you consider when choosing an aged care facility for the elderly? - In which case, do you think there are problems with quality of service? Please explain in detail what you said conditions of a good quality aged care facility.	What do you consider a good aged care facility? - What do you think is the service quality requirement for aged care facilities to take care of the elderly? - In which case, do you think there are problems with quality of service? Please explain in detail what you said conditions of a good quality aged care facility.
Ending question	Let's briefly summarize the discussion. (After summarizing) is it summary well? Have we missed anything? Do you have any comments you would like to add? Please tell me.	

준에 적합한 대상자에게 연락을 취하였다. 가족 수발자는 노인장기요양시설 이용 경험이 충분해야 하고 집단 면담에 참여하여 타인의 의견을 경청하고 자신의 의견을 잘 표현할 수 있어야 한다는 의견에 따라 노인장기요양시설 서비스 이용 기간(2년 이상), 시설 방문면회 빈도(주 1회 이상), 연령(75세 이하)을 기준으로 정하였다. 참여자 모집과정에서 연구 목적과 면담의 진행과정, 주요 질문, 면담시간 등에 대해 설명을 하였다. 노인장기요양시설 운영자 및 종사자의 경우, 서울 및 경기지역에 소재한 노인장기요양시설의 목록을 확보한 후 해당기관에 전화하여 연구의 취지를 설명하고 연구 참여를 수락한 기관의 운영자 또는 종사자로 노인장기요양시설에서 입소 어르신에 대한 직접적인 케어를 담당하고 있는 직원(간호사, 사회복지사 등)이거나 시설 운영에 책임을 맡고 있는 운영자(시설장, 사무국장 등)로 정하였다. 입소노인의 가족 수발자는 그룹 당 7~9 명씩 2개 그룹을 구성하였고, 서비스 제공자는 역할에 따라 시설 종사자와 운영자로 구분하고, 규모에 따라

노인요양공동생활가정, 10인 이상 30인 미만 장기노인요양시설, 30인 이상 장기노인요양시설로 구분하여 그룹 당 6~7명씩 4개 그룹을 구성하였다(Table 2).

## 2) 자료수집방법 및 연구자 준비

본 연구의 자료수집은 2013년 5월 3일부터 6월 14일까지였으며, 기관 내 연구심의위원회의 심의를 통해 연구승인(HIPRI-3716의44)을 받았다. 포커스 그룹 인터뷰는 연구자가 사전에 그룹별로 약속을 정하여 회의실에서 약 2시간 정도 진행되었다. 연구자는 인터뷰 시작에 앞서 인사를 나누며 연구 참여자가 자연스럽게 자신의 이야기를 할 수 있도록 하였다. 인터뷰 내용은 연구 이외에 다른 목적으로 사용되지 않을 것이며 진행 중이라도 언제든지 인터뷰를 그만 둘 수 있음을 설명하여 연구 참여자가 자발적으로 스스로의 경험과 의견을 자유롭게 말하는 것이 중요함을 안내하였다. 이후 연구결과에서 모든 참여자의 성명은 무기명으로 처리하여 사적인 진술내용이나 이름이 알려지지 않을

Table 2. Characteristics of Participants

Group	Id	Sex	Age (yr)	Grade	Job/Position	Service period (yrs)
Family caregiver	Group1 (G1, facility <30)	1	F	40's	Grade 1	
		2	F	50's	Grade 1	
		3	F	50's	Grade 2	
		4	F	50's	Grade 3	
		5	F	50's	Grade 2	
		6	F	60's	Grade 3	
		7	F	70's	Grade 2	
	Group2 (G2, facility >=30)	1	M	70's	Grade 2	
		2	F	30's	Grade 1	
		3	F	50's	Grade 3	
		4	F	50's	Grade 2	
		5	F	50's	Grade 2	
		6	M	50's	Grade 1	
		7	F	60's	Grade 2	
Worker	Group3 (G3, facility >=30)	1	F	30's	Social Worker	5
		2	F	30's	Social Worker	1<
		3	F	40's	Nurse	3
		4	F	30's	Physical Therapist	6
		5	F	40's	Social Worker	6
		6	F	40's	Nurse Assistant	5
		7	F	50's	Nurse	2
	Group4 (G4, facility <30, senior congregate housing)	1	F	30's	Social Worker	5
		2	M	30's	Manager	5
		3	M	40's	Social Worker	5
		4	M	40's	Social Worker	5
		5	F	50's	Social Worker	3
		6	F	50's	Nurse	5
		Chief manager	Group5 (G5, facility >=30)	1	M	40's
2	M			50's	Secretary general	4
3	M			30's	Chief manager	5
4	F			40's	Secretary general	8
5	F			50's	Chief manager	10
6	F			50's	Secretary general	12
7	F			60's	Chief manager	21
Group6 (G6, facility <30, senior congregate housing )	1		M	50's	Chief manager	15
	2		F	40's	Chief manager	6
	3		F	40's	Chief manager	4
	4		M	40's	Chief manager	4
	5		F	50's	Chief manager	4
	6		M	30's	Chief manager	4

것임을 설명하였다. 연구자가 연구에 대한 모든 내용에 대해 설명하고 참여자가 이를 충분히 이해한 후 연구 참여 동의서에 서명하도록 하였다. 또한 참여자의 인구학적 특성 및 경력에 관련된 정보를 수집하기 위하여

간단한 설문지를 작성하도록 하였다. 다음으로 연구진의 소개와 함께 연구책임자가 인터뷰를 진행하였으며 또 다른 연구자가 보조적 역할을 담당하였다. 인터뷰는 대상자로부터 준비된 질문지의 내용에 대한 새로운 진

Table 3. Themes and Subcategories of a High-quality Aged Care Facility

Themes	Subcategories
A place to rest for comfortable later years	- Comfort like my home - Space to live with others - A safe environment for the subject
Systematic value-based managements	- Operational mindset pursuing service spirit - Careful attitude to respect personality of the subject - Standardized service manual
Providing professional care	- Differentiated and customized health care - Rehabilitation to maintain residual function - Experienced personnel
Comprehensive Service provision in response to diverse needs	- Access to integrated health services - Help with comfortable dying - Services to the family besides the subject - Open contact with the outside

술이 더 이상 나오지 않는다고 생각되는 포화시점까지 진행하였다. 참여자들이 제약을 받지 않고 자유롭게 이야기할 수 있도록 하되 어느 한 참여자에게만 편중되지 않고 모든 대상자가 빠짐없이 이야기 할 수 있도록 진행하였다. 인터뷰 내용은 참여자들의 동의를 받아 디지털 녹음기로 녹음하였고 인터뷰가 끝난 후 녹음 내용을 필사하였다.

연구책임자와 공동연구자는 노인장기요양정책 관련 전문가이며, 또 다른 공동연구자는 질적 연구방법론을 이용한 다수의 연구를 수행하고 질적 연구와 관련된 세미나에 참석하고 있으며, 질적 연구논문을 학회지에 발표한 바 있어 본 연구의 결과에 대한 이론적 민감성을 높일 수 있었다.

#### 4. 자료 분석

심층면접 결과에 대한 자료분석은 현상에 대한 폭넓은 이해를 증진시키고자 질적 분석방법인 내용분석(content analysis) 방법을 이용하였다. 연구자가 녹취록을 여러 번 반복하여 읽으면서 의미 있는 단어, 문장, 단락을 선택하여 개방코딩을 한 후에 유사한 문장과 단락으로 구분하고, 구분된 문장에서 하위주제를 찾았으며, 최종적으로 주제를 도출하여 명명하였다(Hiesh & Shannon, 2005). 자료 분석의 타당도와 신뢰도를 높이기 위해 연구자들이 정기적으로 모임을 가지면서

자료 분석의 결과에 대해 동의할 때까지 분석을 반복하였으며, 자료 분석의 민감성을 높이기 위해 수집된 자료를 반복적으로 읽으면서 비교 분석하였다(Kim & Kim, 2001). 질 좋은 노인요양시설 서비스에 대한 체계적인 이해를 위해 가족 수발자와 서비스 제공자 집단에서 나온 자료를 분리하여 분석하였으며, 연구결과가 도출된 후 타당성을 확보하기 위해 가족 수발자들이 생각하는 좋은 요양시설의 의미와 서비스 제공자 집단 간의 차이를 확인함으로써 좋은 요양시설의 의미를 좀 더 심층적으로 살펴보고자 하였다. 분석된 자료는 원자료의 타당성을 검증하고자 대상자 중 시설 종사자 한 명에게 분석한 자료가 좋은 요양시설의 의미를 잘 반영하고 있는지, 주제와 하위주제의 명명이 적절한지에 대해서 의견을 수렴하였다.

### Ⅲ. 연구 결과

연구결과 4개의 주제인 '편안한 노후를 위한 안식처', '체계적인 가치기반 운영', '전문적인 돌봄 제공', '다양한 요구에 대응하는 포괄적인 서비스 제공'과 13개의 하위 주제인 '내 집 같은 편안함', '타인과 더불어 살아가는 공간', '대상자를 배려한 안전한 환경', '봉사 정신을 추구하는 운영 마인드', '대상자의 인격을 존중하는 돌봄 태도', '체계화된 서비스 매뉴얼', '차별화된 맞춤형 건강관리', '잔존 기능 유지를 위한 재할', '전문

성을 갖춘 인력', '통합적인 의료 서비스로의 접근', '편안한 죽음을 맞이하도록 도움', '대상자 외 가족에 대한 지원 서비스', '외부와의 접촉이 열려 있음'이 도출되었다(Table 3).

### 1. 편안한 노후를 위한 안식처

참여자들은 요양시설에 입소하는 대부분의 노인들이 집과 가족들을 떠나 새로운 환경을 접하게 되면서 시설에 적응하는 것을 무엇보다 중요하다고 생각하였기 때문에 노인들이 안락함을 느끼고, 남은 삶을 편안하게 살아갈 수 있는 곳이 좋은 시설임을 강조하였다. 이 주제에는 평소 생활했던 집과 같은 편안함을 느낄 수 있으면서도 시설에서 만난 새로운 사람들과 함께 어울려 살아갈 수 있는 공간을 제공하는 것, 눈으로 직접 확인하고 평가할 수 있는 외적 환경이 좋은 시설을 위한 기본적인 조건으로 포함하고 있다.

#### 1) 내 집 같은 편안함

참여자들은 시설에 입소하기 전에 노인이 살았던 공간과 비슷한 환경 및 생활습관을 그대로 유지할 수 있도록 신경을 써주는 것 즉, 세수나 목욕, 옷 입기, 식사 등 일상생활을 돕고, 집처럼 편안함을 느끼도록 배려하는 곳이 좋은 시설이라고 진술하였다.

가족적인 분위기이고, 삭막하지 않아. 깨끗하고, 냄새 없고, 원장 비롯해 신경을 써줘요. 간병인 한분 한분이 다 웃으면서 케어... 목욕도 자주해주시고. (G1-7)

저희는 사진은 붙여도 상관 없구, 그게 너무 좋은 것 같아요. 사람이 치매있어도 깜빡하는 거지 완전히 정신 놓는 거 아니잖아요. 옷 같은 경우는 똑같은 거 입으시면 노인들 자신도 그런 느낌이 있잖아요, 아직은 인지가 있으신 분들은 저거(다른 거) 입고 싶은데... 그러니깐, 소외감 안 느끼게 해주시는 배려심이 너무 감사했구요. (G1-3)

#### 2) 타인과 더불어 살아가는 공간

집과는 달리 장기요양시설은 노인 외에 다른 사람들이 함께 살아가는 공간이라는 특징을 가지고, 고립되지 않고 사회성을 키울 수 있는 공간이 되어야 한다고 생

각하였으며, 공동으로 생활하고 적응할 수 있도록 도와주고, 공동체 생활을 위한 다양한 프로그램이 제공되기를 바랬다.

공동으로 들어가는 프로그램만 들어가 있어도 어울리고 사람들 보고 노랫소리 듣고 하니깐 약간의 사회 생활이 되는 것 같더라고요. 그니깐 격리된 게 아니라 사람 생활 할 수 있는 게 필요한 것 같아요. (G2-3)

저는 아무리 신체가 불편하더라도 식사 정도는 모여서 할 수 있게 시설에서 신경 써줬음 좋겠다 말씀드리고 싶구요. (G2-5)

#### 3) 대상자를 배려한 안전한 환경

서비스 이용자가 장기요양시설을 선택하는 기본적인 측면이면서 전체 참여자들이 중요하게 생각되는 부분은 외적이 환경이었다. 여기에는 화재나 낙상 등의 사고가 발생하지 않도록 안전을 중요하게 생각하는 것과 함께 채광, 방음, 환기 등 물리적 환경을 쾌적하게 조성해야 함을 포함한다. 특히, 시설에서 노인들이 집단 생활을 하기 때문에 발생할 수 있는 악취 등을 관리하기 위해 환기 시스템을 구축하고 평상시에도 기저귀를 자주 교체하고 목욕을 자주 시키는 등 청결관리를 통해 환경을 깨끗하게 유지하는 것이 중요하다고 강조하였다.

우선 시설이 되게 깨끗하거든요, 청소랑 뭐 위생상태 이런 게. 화장실도, 어르신 화장실 따로 있고, 외부인들은 따로 해 놔어요, 왜냐면 외부인들이 손 안 씻고 들어오면 감염될까봐, 손소독기 입구에 비치해놔어요. (G1-4)

배회하기도 좋고, 한눈에 다 주시할 수 있기 때문에 그런 부분들... 중앙이나 대나무 밭으로 해서 이렇게 구조가 되어있고. 일단 분위기 자체가 특별히 뭐가 안 해도 밝다라는 거죠. (G4-1)

보호자들이 외부인들 들어왔을 때요, '여기는 냄새가 안 나서 좋아.' 다 공감하는 거거든요. (G4-2)

### 2. 체계적인 가치기반 운영

연구참여자들은 기관 운영에 대한 철학을 제대로 갖추고 이를 토대로 시설을 운영하는 것이 좋은 시설에 대한 요건이라고 보았다. 여기에는 기관장의 가치관이나 태도가 운영 방향에 가장 큰 영향을 미친다고 생각했으며, 노인을 직접적으로 돌보는 직원들이 노인들을 인격적으로 대하는 태도가 포함되었다. 또한, 업무에 대한 기본적인 틀이나 매뉴얼을 제대로 갖추어 체계적인 시스템을 구비하는 것이 중요한 요소라고 생각했다

### 1) 봉사정신을 추구하는 운영 마인드

참여자들은 장기요양시설을 운영하는 기관장이 봉사정신을 바탕으로 노인의 요구에 우선적으로 중점을 두고 기관을 운영하고자 하는 태도가 중요하다고 보았으며, 이러한 기관장의 마인드가 전반적인 환경이나 운영 체계와 직원들의 태도나 마음가짐에도 영향을 미칠 수 있기 때문에 중요하다고 언급하였다.

기관철학이 제일 중요하다고 생각해요. 철학이 서로 동일하면... 종교가 있으면 어느 정도 철학이 비슷해서 방향이 같잖아요. 저희 같은 경우는 봉사 이미지가 강한테 기관철학이 굉장히 중요할 것 같아요. 그에 따라 직원의 마인드도 달라질 수 있기 때문이에요. (G3-7)

원장님이 중심이 더 봉사에 투철한 그런 분이 중심이 되어 있으면 그 요양소는 좋은 것 같아요. (G1-2)

운영하는 원장님의 마인드 보고 있어요, 어떤 마인드로 노인들을 케어하는지. 이윤만을 추구하지 말고. 우리도 집에서 어른들을 모셔보면은. 애같이 돌아간다는 얘기가 있잖아요. 그 요구를 다 받아들여야 하는데 그분들을 그 많은 노인들을 개개인 다 받아들일 때. (G1-1)

### 2) 대상자의 인격을 존중하는 돌봄 태도

참여자들은 노인이 편안함을 느낄 수 있도록 개별적 특성을 반영하고 그들의 눈높이에 맞추어 선호하는 방식대로 간호를 받을 수 있도록 인격적으로 존중해주고, 노인의 고유성을 인정하고 존중하는 직원들의 태도가 필요하다고 언급하였다.

기저귀케어나 목욕할 때도 마찬가지로인 것 같아요. 여자어르신 같은 경우는 아래 옷을 벗겨야지 저희가

기저귀 채워드릴 수 있는데, 그것을 수치스럽게 생각하시는 분 있는데, 그때 저희가 칸막이 가리고 먼저 양해 구하고 그러고서 원치 않을 때는 변을 싸서 범벅해 놓지 않은 상황에서는 한번은 나갔다가 다시 들어와요. (G4-4)

내가 대우받고 있다. 나의 존재감이 있다. 아무리 아파도. 내가 여기서 좋은 대우를 받고 내가 여기서 행복하다고 느껴야 하는 거거든요. 어르신들이나 우리나 다 똑같잖아요. 그런 것들이 제일 중요하다고 생각해요. 내가 대우받고 있다는 자존감? (G6-6)

### 3) 체계화된 서비스 매뉴얼

노인들에게 효율적인 서비스를 제공하기 위해서는 운영 가치관에 기반을 두어야 하며, 직원들 간에 공유되고 표준화된 업무나 간호에 대한 매뉴얼이 갖추어져야 한다고 생각했다. 또한 이 서비스 매뉴얼을 통해 양질의 서비스 제공이 이루어져야 한다고 언급했다. 또한 이러한 체계적인 매뉴얼에는 직원들 간의 효율적인 의사소통 체계도 포함되었다.

매뉴얼화 되어 있어서 누구나 봤을 때 한눈에 파악할 수 있도록 하고. 사고 후에 재발생을 방지하기 위해 어떻게 진행하고 있고.(중략) 어르신을 보호하다가 멍이 들었어요. 이것도 저희가 사고로 보거든요. 일반적으로 보면 이런 것은 사고가 아닌데... 마인드를 고치는 부분부터가 상당히 중요한 것 같아요. 시일이 오래 걸리지만. 그리고 살짝 굼뎠다 그래도 사고 보고서 쓰도록 하거든요. 이것도 저희가 사고로 보거든요. (G3-7)

각 부서에서 어르신들에 대한 커뮤니케이션을 잘 해서 정말 맞춤서비스로 이어지는 그런 요양원이 좋은 요양원인 거 같고요. 직원들 간의 유대관계가 잘 되어 있고 소통이 잘 되어있고. (G6-3)

### 3. 전문적인 돌봄 제공

참여자들은 중증의 만성질환을 가지고 있어 의료서비스가 필요한 노인들이 많으므로 전문적인 서비스가 필요하다고 진술하였다. 여기에는 개개인의 특성에 맞

는 기본적 건강관리를 제공하는 것과 노인의 잔존 능력을 최대한 유지하고 더 나아가 재활과 회복에 초점을 두는 것이 포함되었다. 또한 간호사나 영양보호사의 전문성을 확보하기 위한 노력이 요구된다고 진술하였다.

1) 차별화된 맞춤형 건강관리

장기요양시설에서 노인이 일상생활을 유지하도록 돕는 것이 기본적인 요소라고 할 수 있지만, 좀 더 전문적으로 노인의 신체적 특성 및 영양상태 등 개별적 요구를 충족시킬 수 있도록 건강관리를 하는 것이 필요하다고 진술하였다.

우울증 같은면은 햇볕 쬐어서 정신건강에도 좋게 하고 싶었어요. 운동을 햇볕 쬐면서 시켜줬을 해서 부탁 많이 했어요. 그런데 대답 안 하더라고요. 어렵다는 식으로. 그런 게 참, 마음이 아프더라고요. (G1-6)

저희 같은 경우는 매일 케어플랜을 하고 있어요. 매일 각 팀들이 케어플랜을 할 때 영양사들도 함께 참석해서 노인 분의 영양상태나 이런 것들을 보게 되고 식사랑이 현저하게 줄었거나 하면 영양지원해서 추가로 더 주거나 하는 관리적인 부분이 되도록 하고 있어요. 체중도 지금 한 달에 한번 측정이 되니까. (G3-7)

2) 잔존 기능 유지를 위한 재활

참여자들은 노인의 특성 상 기능이 완전히 회복되거나 가지고 있던 만성질환이 치유되지는 못하지만 최대한 남아 있는 기능이 쇠퇴하지 않고 유지할 수 있게 돕는 것이 중요하며, 잔존 기능이 조금씩이라도 회복될 수 있도록 간호를 제공하는 것이 필요하다고 진술하였다.

장기적으로 봤을 때는 못 하는 건 못하더라도 할 수 있는 건 하게 해주고, 이렇게 만들어주는 게. 왜냐면 어느 순간에 걷다가 늪진 앉거든요 걷다가 워커 사용하다가 휠체어 왔다가 침대로 가시더라고요. 그런데 그 사이 그걸 좀 늦출 수 있게 잔존 기능을 유지할 수 있게. 수저질 본인이 하게 한다 라던가 이런 부분들을 신경써주는 하는 여유가... (G2-3)

그 분이 걷기 너무 싫어하세요. 앉아서만 계시고 싶어 하시고, 그런데 억지로 걷게 하시더라고요. 운동을 하게 하는 거죠. 억지로 일어서서 걷게끔 하고, 딱 잡

아서. (G1-3)

3) 전문성을 갖춘 인력

시설에서 노인의 건강을 매일 체크하고 의료적 판단이 필요하므로 간호사 등 전문 의료인을 확보하는 것이 중요하며, 이를 위해서는 서비스를 제공하는 간호사나 영양보호사들이 지속적인 교육을 받을 수 있는 프로그램이나 전문적 역량을 향상시키는 방안이 마련되어야 한다고 진술하였다.

맞춤형 서비스가 이루어지려면 결국은 인력 부분이거든요. 두 가지로 나누어서 좋은 서비스를 제공하는 요양시설로 나가려면 대상자 입장뿐만 아니라 저희 쪽도 의료개선도 같이 하고 복지계통도 같이 하는 게. 종사자 부분을 밸런스를 맞춰야 하는 부분이 있어요. (G3-6)

확실히 교육을 받고 그러면 교육이 자주 있으면, 교육을 받게 되면 몸에 배거든요, 사람이라는 게 어쩔 수 없으면 하지만 교육을 안 받은 사람은 아무렇게나 하잖아요. 그럴 때, 그러나 체계적인 교육이 탁탁 있으면, 사람 자체가 적응이 된다는 거죠. 차차 나아지지 않을까요? (G1-3)

4. 다양한 요구에 대응하는 포괄적인 서비스 제공

참여자들은 노인의 일상생활관리나 건강관리와 함께 서비스의 확대가 필요하다고 생각하였다. 이 주제에는 전문적인 의료서비스를 쉽게 제공받을 수 있도록 도와주며, 노인이 장기요양시설에서 편안하게 임종을 맞이할 수 있도록 서비스를 제공하고, 그 가족에게까지 서비스를 제공하는 것이 포함되었다. 또한 지역사회기관이나 일반인들과의 소통이 가능한 시설을 갖추는 것이 중요하다고 언급하였다.

1) 의료 서비스로의 통합적인 접근

참여자들은 노인건강문제 특성상 즉각적인 치료가 필요한 위급한 건강문제가 발생하거나 전문적인 의료서비스가 필요한 경우가 흔하게 발생하기 때문에 무엇보다 의료시설로의 이송이 원활하게 이루어지는 것이 중요하며, 평소 의료시설과의 연계가 잘 되어 있기를



원했다.

아팠을 때, 연세가 많으니깐 가족이 모시고 가서 병원에서 치료를 받고 모셔다 드리고 하면은 우리가 사는 게 바쁘다 보면은 시간 맞추기 힘이 들고. 가까운데 있는 것도 아니고 그러니깐 그런 서비스 해줄 수 있는 시스템 돼 있었음 하는 바람을. (G1-1)

의료적 부분에 대한 연계가 더 우선시 되는 그럴 수밖에 없는... 어르신들 안전을 위해서라면 의료적인 서비스가 같이 가야 되는 거예요. 좋은 요양원이라고 하면 어르신들이 집에서 케어가 안 되시기 때문에 요양원에 오실 수밖에 없는 거잖아요. (G3-4)

2) 편안한 죽음을 맞이하도록 도움

참여자들은 노인들이 장기노인요양시설에서 죽음을 맞이할 상황이 되면 응급처치나 의료서비스가 필요하지 않은 경우라도 병원으로 옮겨야만 하기 때문에 노인이 거주하던 시설에서 편안하게 임종을 맞이할 수 있도록 시설을 갖추고 임종간호를 해주기를 희망했다.

저는 시설에서도 가능하다면 임종케어를 해줬으면 좋겠어요. 근데 임종케어를 할 때 시설에서도 그게(준비) 필요하지만 보호자들도 마음의 준비와 시간이 필요하거든요. 그래서 임종케어부분에서 저도 많이 생각을 하고 있거든요. (G4-3)

임종실이 구분되어 있으면 좋지 않을까. 요양원에서 임종하시는 분들이 있으시잖아요. 저희 같은 경우에 저희가 2인실, 3인실, 4인실 이렇게 구분이 되어 있지만 임종실을 따로 두는 부분이 있으면 병원의 중환자실이나 이쪽으로 옮겨드리듯이. (G3-3)

3) 대상자 외 가족에 대한 지원서비스

수급자인 노인뿐만 아니라 서비스의 범위를 가족까지 확대시켜 가족의 요구를 수용하려고 하고, 가족이 적극적으로 시설에 관심을 가지고 운영이나 정책에 참여할 수 있는 기회를 제공하는 가족 지원서비스가 필요하다고 진술하였다.

가족 지원서비스가 중요한 부분이라고 생각하거든요. 다양한 방법으로 가족들이 참여할 수 있도록. 왜냐면 시설에 관심이 없으시거나 면회율이 적은 분들이

나중에 문제가 생기면 더 큰 문제가 생겨요. 그래서 그동안 가족들이 어떻게 요양원에 관심을 가지게 하느냐도 요양원의 역할인거 같아요. (G2-4)

보호자하고 시설에 있는 그 간호담당자하고 얼마만큼 밀접한 세밀한 대화를 통해서 보호자들이 설득하고 이해하고 판단할 수 있는 그런 소스를 연결해주느냐가 중요하더라고요. 보호자가 스스로 판단할 수 있도록 길을 열어주는 안내, 그런 게 필요한 것 같더라고요. (G2-7)

4) 외부와의 접촉이 열려 있음

참여자들은 장기요양시설을 개방하고 사회화하여 지역사회와의 네트워크를 구축하며, 지역사회 내의 다양한 자원을 활용하여 시설과 외부와의 연계성을 갖추고 일반인들과의 접촉이 가능하도록 개방하는 것 역시 장기요양시설의 기능으로써 확대시켜 나가야 한다고 진술하였다.

시설이 사회화가 이루어지는 게 좋기는 한 거 같아요. 외부 분들이 센터를 찾으실 때 어르신들이 굉장히 좋아하시더라고요. (중략) 사회화. 동네 분들 오셔서 일주일에 한 번씩 물리치료실을 이용할 수 있도록. 그렇게 하다보면 교류가 이루어지면서 인식자체가 좀 변하는 것 같더라고요. (G3-5)

대학생들 실습을 많이 나왔어요. 그런 게 어머니한테도 자극이 됐어요. 제 딸이 대학생이어서 손녀를 보는 느낌이셨나 봐요. 제가 탄 데도 가서 보면 저희도 실습을 나가는 거를 좋은 시설 골라서 나가잖아요. 지역사회랑 잘 연계가 돼서 잘 해주는 시설이 좋은 시설이 아닌가. (G2-5)

보호자분들의 추세는 내가 언제든지 갈 수 있는, 언제든지 찾아와서 확인할 수 있는 곳. 지금 저희 같은 경우는 보호자가 점심때 와서 배식을 해주시는 분들도 있어요. (G5-6)

IV. 논 의

본 연구는 포커스 그룹 인터뷰를 이용하여 질 좋은

노인장기요양시설에 대한 의미와 그 내용에 대해 심층적으로 탐색하고자 진행하였으며, 자료 분석을 통해 나온 주제 및 하위주제를 중심으로 논의를 하고자 한다.

연구결과 도출된 첫 번째 주제인 '편안한 노후를 위한 안식처'는 노인들이 시설로 입소하면서 노인이 남은 인생을 살게 되는 곳이기 때문에 시설을 선택할 때 중요하게 고려하는 것은 이전에 지내던 익숙한 가정과 같은 환경이었다. 이러한 연구결과는 참여자들의 시설 선택의 기준이 집과 같은 분위기를 느낄 수 있는 시설을 가장 중요하게 생각하였다는 연구(Hong & Son, 2007)와도 같은 결과였다. 또한 참여자들은 노인들이 시설이라는 하나의 사회 안에서 타인들과 함께 어울리면서 외로움을 느끼지 않도록 배려하는 것이 새로운 삶을 살아가기 위한 필수 조건이라고 생각하였는데, 노인의 경우 시설에 입소하는 것은 새로운 환경에 대한 적응을 요구받는 중요한 사건이 될 수 있고, 동시에 살았던 집과 이웃을 떠나게 되며, 가족 및 친지들과 접촉 빈도가 줄어들게 되는 것을 경험하게 되기 때문이다(Beak, 2014). 즉 시설에 입소하여 남은 생을 보내야 하는 노인의 입장에서는 새로운 사회를 경험하게 되는 것이므로, 그 안에서 다른 입소자들과의 상호작용 및 생활을 함께 할 수 있는 분위기를 조성하는 것을 중요하게 생각하였다고 해석할 수 있다. 참여자들은 청결함이나 쾌적함, 안전한 환경 등 외적으로 확인할 수 있는 요소 역시 중요하다고 생각했는데, 시설에서 제일 처음 접하게 되는 요소이기 때문에 눈으로 확인할 수 있고 이를 통해 다른 전반적인 환경을 판단할 수 있다고 생각했기 때문이라고 볼 수 있다. 이는 노인이 시설의 깨끗함을 중요하게 생각하며, 눈에 보이는 청결함이나 냄새가 나지 않는 것을 강조하였다는 선행 연구(Hefelet al., 2016)와도 동일한 결과이며, 이 하위주제는 기존의 요양시설 평가에 포함되어 있는 기본적인 요소라고 할 수 있다.

두 번째 주제는 '체계적인 가치기반 운영'이었다. 연구 참여자들은 시설장의 철학적 기관 운영방침이 시설의 특징을 반영하며, 기관장이 개인적 이득보다는 봉사정신을 추구하는 윤리적 마인드를 가지고 운영할 때 운영의 전반적 체계와 이로 인해 간호사나 요양보호사들이 노인을 존중하는 태도에도 영향을 미친다고 생각했다. 이러한 연구결과는 시설장이 돌봄 제공자의 든든

한 후원자로 의사결정을 돕고, 안내자로서 좋은 역할모델이 되고 있으며, 노인과 돌봄 제공자들 간의 관계가 잘 유지되기 위해서는 시설장과의 원만한 의사소통 채널의 형성이 필요하다는 Hong과 Son (2007)의 연구결과와도 같은 맥락으로 해석할 수 있다. Lee와 Lee (2012)의 연구에서도 시설장은 입소자와 가족 및 지역사회에 통합적 서비스를 제공하는 총책임자로서, 시설장이 가지고 있는 서비스 철학과 태도, 지식 등에 따라 시설의 운영 전반에 차이를 가져올 만큼 시설장의 역할이 중요하다고 한 것과도 같은 의미로 해석할 수 있다. 한편 참여자들은 돌봄을 제공하는 간호사나 요양보호사의 태도가 직접적으로 노인들에게 영향을 미칠 수 있기 때문에 노인을 인격적으로 존중하는 태도가 중요하다고 생각하였다. 이는 Chang (2011)의 연구에서 참여자들이 시설의 물리적 환경이 아무리 좋더라도 시설에서 자신의 개별성을 배려 받지 못하고 사생활이 방해받는 것 그리고 직원들의 배려 없는 행동 때문에 불편함을 느낀다는 연구결과와 같은 맥락으로 해석할 수 있다. 또한 노인장기요양시설에서 제공받는 서비스는 대인서비스이기 때문에 노인들의 욕구를 충족시키는 데에 있어서 서비스의 최일선에 있는 요양보호사의 역할은 매우 중요하므로 요양보호사의 능력과 자세가 서비스 질에 주요한 영향요인이 될 수 있다(Shim, 2015)는 연구결과를 뒷받침 해주는 결과로 볼 수 있다. 그러나 본 연구결과에서 나타났듯이 기관장의 운영 철학이나 직원들의 태도가 좋은 서비스를 제공하는 데에 있어서 중요하며, 기존 연구에서도 시설의 질적인 측면에서 중요하게 제시된 부분이었음에도 불구하고 이를 정량적으로 평가하기가 어렵기 때문에 기존의 평가체계에서는 포함되지 못했다고 사료된다. '체계적인 가치기반 운영'의 또 다른 하위주제로는 체계화된 운영 매뉴얼에 대한 중요성이 언급되었는데, 기존의 요양시설 평가 틀에 기본적으로 포함되었던 부분으로 업무절차나 규정 등을 갖추고 있는가의 정량적인 측면을 보여주는 부분이다. 이 하위주제는 요양보호사가 인식한 시설의 조직문화는 공식적인 절차와 규칙을 강조하며 위계문화가 강하게 나타나고, 요양보호사의 업무에 대한 태도나 서비스 질은 업무체계나 조직문화가 영향을 미칠 수 있다는 Park (2016)의 연구와도 같은 의미로 해석할 수 있다.

세 번째 주제인 '전문적인 돌봄 제공'은 노인들이 노화로 인해 일상 활동이 저하되며, 기존의 기능까지도 퇴보하여 결국에는 상태가 더 악화될 수밖에 없기 때문에 이를 예방하기 위해 전문적인 건강관리를 하는 것을 중요하게 생각하는 것을 의미한다. 즉 지속적 건강관리를 통해 점차 기능이 회복하고 재활까지도 가능한 상태로의 호전을 의미하며, 기본적인 건강관리뿐만 아니라 재활의 측면에서도 중요하다고 볼 수 있다. 이러한 결과는 노인들이 시설에 입소하면서 생기는 가장 큰 문제 중 하나가 활동수준이 저하되는 것이고, 가능한 한 노인들이 기능적 활동을 수행하고 기능 수준을 유지하도록 격려하는 것이 중요하다는 연구(Kuk, Rixt Zijlstra, Bours, Hamers, & Kempen, 2016)와 같은 맥락으로 해석할 수 있다. 또한 요양서비스에 대한 업무 표준이나 직무규정이 없는 상태로 사설 교육기관을 중심으로 교육과정이 운영되고 있으므로(Hwang et al., 2012) 좋은 요양시설이 되기 위해서는 노인들의 신체기능이나 활동능력 등을 파악하고 그들의 수준에 맞게 전문적인 간호를 제공하기 위한 제도적 보완이 필요하다고 생각한다. 이 주제는 서비스 제공자의 측면에서 강조되었던 부분으로 노인의 상태 및 기능에 따른 건강관리나 재활을 위해서 돌봄을 제공하는 직원들의 전문성이 무엇보다 우선시 요구되므로 간호사나 요양보호사를 확보하는 것만이 아니라 노인의 특성에 맞게 돌봄을 제공할 수 있게 전문성을 갖출 수 있도록 보수교육 프로그램 개발 등의 교육의 질 향상에 초점을 맞추어야 한다고 생각한다.

마지막 주제인 '다양한 요구에 대응하는 포괄적인 서비스 제공'은 기존에 장기요양시설에서 제공하고 있는 서비스에 대한 기본적인 필요성에서 더 나아가 시설에서 확보해야 할 서비스를 포함한다. 연구참여자들은 장기요양시설이 치료가 아닌 돌봄에 초점을 두었다 라도 만성질환을 가지고 있는 노인의 특성상 의료 서비스의 제공이 필요하며, 이러한 의료 서비스를 좀 더 편하게 이용할 수 있도록 체계를 갖추는 것이 필요하다고 생각하였다. 이는 요양시설에 있는 동안 갑자기 질병상태가 악화되었을 때 의료시설의 입원이나 치료가 필요한 경우임에도 불구하고 이에 대한 연계가 제대로 되지 않는 것이 문제가 될 수 있다(Byeon, 2015; Choi & Lee, 2010)는 연구결과와 같은 맥락

이다. 장기요양시설이 돌봄에 초점을 두는 역할이나 현 제도의 특성을 감안하였을 때, 입소 노인의 의료서비스의 이용접근성을 향상시킬 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다고 해석할 수 있다. 한편 참여자들은 시설에서 노인의 입소와 함께 죽음까지도 맞이할 수 있기를 원했다. 이는 시설은 응급의료 서비스가 필요한 노인을 의료시설로 연계하는 과정에서 임종에 대한 의료결정이 자주 요구되며, 노인환자와 가족의 임종 의료결정에 참여하여 도움을 주는 것이 요양기관의 중요한 역할로 생각된다는 보고(Han, 2015)와도 같은 맥락으로 설명할 수 있다. 또한 포괄적인 서비스의 제공과 관련하여 노인의 가족까지도 서비스 영역에 포함시켜야 한다는 의견이 제시되었다. 이는 우리나라와 같은 동양 문화권에서는 노인을 돌보거나 간병하는 일이 가족 구성원의 역할로 생각되어 노인을 시설에 입소시키는 것에 대해 죄책감을 가지고 있어 노인을 돌보는 것에 부담감을 느낄지라도 시설 이용하기를 꺼려하는 경향이 강하므로, 노인들이 입소해 있다라도 가족들이 노인의 돌봄에 함께 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 언제든지 보호자에게 열려있는 공간으로 가족까지도 배려하는 서비스의 확대가 필요함을 반영한 것이라 할 수 있겠다. 치매 부모를 시설에 입소시킨 자녀들의 경험에 대해 탐색한 Kwon과 Tae (2014)의 연구에서도 치매부모의 시설입소 이후 자녀들은 부양부담에서 대부분 벗어날 수 있었지만, 반면에 시설 입소 이후 시간이 지난 시점에도 죄책감을 심하게 느끼는 양가감정을 느끼고 있었다. 또한 시설 돌봄 종사자들과 의사소통을 시도하며 치매 부모에 대한 정보를 적극적으로 공유하고 싶어 했다. 이런 이유로 가족들을 위한 적극적인 심리 정서적 중재가 입소 초기부터 지속적으로 이루어질 필요가 있다고 보고하였는데(Song & Lim, 2016), 이는 본 연구에서 나타난 결과와 같이 시설에 입소한 노인뿐만 아니라 그 가족에게까지 포괄적인 서비스의 제공이 필요함을 시사한다고 볼 수 있다. '외부와의 접촉이 열려 있음'은 시설을 개방하고, 나아가 지역사회와의 연계성까지 고려해야 한다는 것을 포함한다. 이를 통해 요양시설이 개방적으로 지역사회의 구성원들과 상호작용을 할 수 있고, 시설이 사회화가 이루어지는 것을 의미한다. 너싱홈에 거주하는 노인들을 대상으로 한 Hefele 등(2016)의 연구에서 시설의 접근성이 중요하

게 언급되었는데, 가족들이 노인을 만나러 오고 싶을 때 쉽게 만날 수 있는 곳을 선호하였다. 이 역시 외부와의 개방성과 유사한 결과라고 볼 수 있다. 그러나 단순히 가족들이 원할 때 면회가 가능하거나 물리적인 환경이 개방되어 있다는 의미를 넘어서 노인장기요양 시설 자체가 고립되지 않고 지역사회나 시설외의 기관 및 일반인들에게도 개방되어 노인들이 노인장기요양 시설에 거주하면서도 외부인들과 소통할 수 있어야 함을 의미한다고 생각한다.

주제 '다양한 요구에 부응하는 포괄적인 서비스 제공'은 서비스 이용자 입장에서 더 중요하게 언급되었다. 대부분의 서비스 이용자들은 요양시설과 요양병원과 같은 노인시설의 차이를 잘 알지 못하였기 때문에 의료서비스를 제공하지 않는 것에 대해 불편함을 표현하거나 요양병원과 같은 의료서비스를 제공해주기를 원하기도 하였다. 또한 노인의 잔존능력을 최대화하고 기능할 수 있는 것에 중점을 둔 진술이 부각되었고, 의학적인 문제가 발생하거나 중증 치료가 필요할 경우 혹은 응급 상황 일 때에는 신속하게 병원으로 이송하거나 편리하게 병원 치료를 받을 수 있는 포괄적인 서비스의 확대가 더 필요하다는 점에 대해 강조하였다. 반면 요양시설과 병원의 차이에 대해서 인식하고 있는 참여자의 경우에는 요양시설의 기능을 명확하게 구분하고, 요양시설의 목적에 맞는 기능을 하는 것이 필요하다고 생각하였다. 의료서비스에 대한 요구는 기존의 여러 연구를 통해서도 중요하게 대두된 문제이므로 추후 요양 서비스의 기준이나 규정에 대한 논의가 필요하며, 시설의 질 평가에 있어서도 통합적인 의료서비스의 제공과 관련된 항목의 평가가 포함되어야 할 것으로 생각한다.

본 연구는 노인장기요양 서비스의 질 평가와 개선을 위한 정책의 요구가 지속적으로 제기되고 있는 시점에서 요양시설을 운영하는 기관장과 종사자인 서비스 제공자뿐만 아니라 노인의 가족의 관점에서 의견을 수렴하였다. 연구결과를 통해 기관운영의 철학이나 대상자 존중과 같은 서비스 제공에 대한 평가와 서비스 이용자의 요구에 좀 더 중점을 두는 평가 체계의 필요성을 확인하였다. 이는 기존의 평가체계가 정량적이고 외형적인 측면의 질 평가체계로 시설을 평가하는 것을 개선하기 위한 기초 자료를 제공하였다는 점에서 의의

가 있다. 하지만 연구대상으로 실제적인 노인요양시설의 이용자인 입소 노인을 제외하였다는 점은 연구의 한계점으로 볼 수 있는데, 이는 우리나라 노인장기요양 보험 시설 입소자 대부분이 치매, 뇌졸중으로 인해 조사 시 직접 질문에 응답하기가 어려워 응답률이 낮고 결측치가 많았다는 선행연구(Kwon et al., 2009)의 경험을 고려한 것이었다. 따라서 향후 경증대상자까지 장기요양시설 입소가 확대되면 시설 이용 당사자인 입소노인을 대상으로 직접 이용자 관점을 파악하는 연구가 이루어져야 하겠다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 포커스 그룹 인터뷰를 이용하여 노인장기요양시설 서비스 이용자인 노인의 가족 수발자와 시설에서 서비스를 제공하는 공급자가 인식하는 좋은 노인장기요양시설에 대한 의미와 내용을 탐색한 질적 연구이다. 본 연구결과 기존의 질 평가에서 포함되지 못했던 노인의 개별적인 요구를 파악하고, 일상생활 관리를 넘어선 의료적인 측면을 포함시키는 방안과 시설에서 편안한 죽음을 맞이할 수 있도록 돕고, 가족을 포함시키는 좀 더 포괄적이고 확대된 서비스의 제공이 필요함을 알 수 있었으며, 지역사회와의 연계성을 고려하는 방안도 도출되었다.

본 연구결과를 바탕으로 노인장기요양시설 서비스 질 평가를 위한 좀 더 포괄적이고 명확한 도구의 개발과 함께 이를 검증하기 위한 추후 연구를 제언한다.

## References

- Bang, S. H., & Jang, H. J. (2007). Activities of daily living of the elderly with a chronic disease and burden on family care-givers. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 3(1), 135-144.
- Beak, J. J. (2014). A study on facility adaptation of elderly women in a long-term care facility: Using ethnography methodology. *Korean Journal of Care Management*, 12, 79-101.

- Byeon, D. H. (2015). Plan for invigoration of visiting nursing center in long-term care insurance for the elderly - through swot analysis -. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 29(2), 203-218. <http://dx.doi.org/10.5932/JKPHN.2015.29.2.203>
- Chang, S. J. (2011). *Phenomenological study regarding the experiences of life among nursing home residents*. Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.
- Choe, E. (2010). A study on strategic proposal for improving of service quality management system of Long-term Care (LTC). *Journal of the Korea Gerontological Society*, 30(2), 401-419.
- Choi, I. D., & Lee, E. M. (2010). Study on the efficient integration of long-term care facilities and geriatric hospitals by using NHIC survey data. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 30(3), 855-869.
- Han, S. (2015). A study of social workers' understanding of elderly patients' and family caregivers' rights to end-of-life care decisions and of their own roles in the process. *Korean Journal of Hospice and Palliative Care*, 18(1), 42-50. <http://dx.doi.org/10.14475/kjhpc.2015.18.1.42>
- Hefele, J. G., Acevedo, A., Nsiah-Jefferson, L., Bishop, C., Abbas, Y., Damien, E., & Ramos, C. (2016). Choosing a nursing home: What do consumers want to know, and do preferences vary across race/ethnicity? *Health Services Research*, 51, 1167-1187. <http://dx.doi.org/10.1111/1475-6773.12457>
- Hong, S., & Son, H. (2007). Family caregivers' experiences utilizing a nursing home for their elderly family members. *Journal of Korean Academic Nursing*, 37(5), 724-735.
- Hsieh, H. F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288.
- Hwang, E. H., Jung, D. Y., Kim, M. J., Kim, K. H., & Shin, S. J. (2012). Comparison of frequency and difficulty of care helper jobs in long term care facilities and client homes. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 26(1), 101 - 112. <http://dx.doi.org/10.5932/JKPHN.2012.26.1.101>
- Kim, H. J., & Kim, J. N. (2001). Review of literatures on focus group method in qualitative study. *Keimyung Journal of Nursing Science*, 5(1), 1-21.
- Kim, I., & Shin, H. (2009). Effects of service quality to service satisfaction and decision making in elderly care facility. *Journal of the Korea Gerontological Society*, 29(2), 579-591.
- Kim, M. S., & Lee, S. H. (2008). Development and application of service quality indicators in nursing homes: Structure-Process Evaluation. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 14(2), 131-143.
- Kuk, N. O., Rixt Zijlstra, G. A., Bours, G. J. J. W., Hamers, J. P. H., & Kempen, G. I. J. M. (2016). Development and usability of the MAINtAIN, an inventory assessing nursing staff behavior to optimize and maintain functional activity among nursing home residents: A mixed-methods approach. *BMC Health Services Research*, 16(38), 1-10. <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-016-1288-7>
- Kwon, J. H., Han, E. J., & Lee, J. S. (2009). Factors related to family caregiver satisfaction with the institutional care services under the public long-term care insurance system. *Health Policy and Management*, 19(4), 78-97.

- Kwon, J. H., Park, J. D., Gam, S., Lee, J. S., & Kang, I. O. (2007). *A study on strategic proposal for improving of service quality management system of long-term care*. Seoul: National Health Insurance Service.
- Kwon, S. M. (2013). Performance and challenges in long-term care. *International Symposium on 5th Long Term Care Insurance (pp 42-59)*. Seoul: National Health Insurance Service.
- Kwon, S., & Tae, Y. (2014). The experience of adult Korean children caring for parents institutionalized with dementia. *Journal of Korean Academic Nursing, 44*(1), 41-54. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2014.44.1.41>
- Lee, J. (2008). Validity and reliability of the Korean version of the observable indicators of nursing home care quality evaluation instrument. *Journal of Korean Academy of Nursing, 38*(3), 474-482.
- Lee, J. N. (2012). Analysis on service management of in-home care service agency for the elderly: Focus on structure-process-outcome model. *Journal of Korean Social Welfare Administration, 14*(4), 41-164. <https://www.dbpia.co.kr/Journal/PDFView?id=NODE02189241>
- Lee, M. J. (2011). A study on measurement issues of the quality of long-term care services for older adults. *Social Welfare Policy, 38*(1), 141-165.
- Lee, Y. K., & Kim, S. J. (2012) A study on the systematization of service quality management system of long-term care. *Health and Social Welfare Review, 32*(4), 66-93.
- OECD. (2013). *A good life in old age? Monitoring and improving quality in long-term care*. Paris: OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264194564-en>
- Oh, Y. H. (2015). The health status of older Koreans and policy considerations. *Health and Welfare Policy Forum, 223*, 29-39. <https://www.dbpia.co.kr/Journal/PDFView?id=NODE06357447>
- Park, S. H. (2016). *A multi-level analysis on the user's perceived service quality of the long-term care facilities*. Unpublished doctoral dissertation, Chung-Ang University, Seoul.
- Shim, S. K. (2015). A study on the influence of care worker's perception of publicness on service quality in nursing facility for the elderly. *The Journal of the Korea Contents Association, 15*(4), 220-233. <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.04.220>
- Song, M. S., & Lim, K. S. (2016). The barriers and solution of providing long-term care services at home for the beneficiaries with mild dementia: A focus group interview. *Journal of Korean Public Health Nursing, 30*(2), 259 - 273. <http://dx.doi.org/10.5932/JKPHN.2016.30.2.259>
- Statistics Korea. (2015). *Elderly Statistics 2015*. Retrieved June 21, 2016, from [http://kostat.go.kr/portal/korea/kor\\_nw/2/1/index.board?bmode=read&aSeq=348565](http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/1/index.board?bmode=read&aSeq=348565)

ABSTRACT

---

## Evaluation of Service Quality in Aged Care Facilities : A Focus Group Study

---

**Lee, JungSuk** (Institute for National Health Insurance Policy Research, National Health Insurance)

**Lee, Yong-Mi** (Associate Professor, Department of Nursing, Kangwon National University)

**Hwang, RahlI** (Assistant Professor, College of Nursing, Shinhan University)

**Purpose:** This study was conducted to explore the meaning and contents of high-quality aged care facilities and provide basic data for evaluation of service quality in such facilities.

**Methods:** The focus group interviews and participants consisted of two user groups, for a total of 16 family caregivers of the elderly living in facilities and four service provider groups, for a total of 26 chief managers and caregivers working in aged care facilities. All interviews were recorded and transcribed as they occurred. Content analysis was used and debriefing notes were referred to in order to analyze the data.

**Results:** Four themes of a high-quality aged care facility emerged from the analysis: 1) a place to rest for comfortable later years; 2) systematic value-based management; 3) providing professional care; 4) comprehensive service provision in response to diverse needs. **Conclusion:** The findings of the study showed the importance of client centered care and ethical mindset of providers, which had not been included in the existing quality evaluation programs. Based on these results, medical treatments, end-of-life care and more comprehensive and extended services including family care need to be provided in facilities to ensure good quality aged care.

**Key words :** Aged, Care, Quality evaluation, Focus group