https://doi.org/10.5392/JKCA.2017.17.06.591

노인요양 시설내 학대경험이 이용 노인의 삶의 만족도에 미치는 영향

The Effect of Experience of Abuse on Life Satisfaction of the elderly in Long-term Care Facilities

배진희*, 정미순**

예수대학교 사회복지학부*, 전라북도 노인보호전문기관**

Jin-Hee Bae(sbhate@jesus.ac.kr)*, Mee-Soon Jung(cms824@hanmail.net)**

요약

노인장기요양보험제도 도입으로 노인요양시설과 요양시설 이용자가 급증하고 있다. 그럼에도 불구하고 노인 요양시설내 학대 발생 현황과 그로 인해 이용노인의 삶에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 관심과 연구는 부족한 실정이었다. 이에 본 연구는 2개 지역에 소재한 44개 요양시설 이용노인 278명을 대상으로 자료를 수집하여 분석하였다. 학대경험과 서비스 품질 인식, 서비스 만족도, 삶의 만족도간의 관계를 분석하기 위해 SPSS 20프로그램과 AMOS 18프로그램을 이용해 분석하였다. 분석결과 요양시설 이용 노인의 학대 피해 경험을 확인할 수 있었는데 특히 성학대 피해 경험이 가장 많이 보고되었다. 학대 피해 경험은 이용노인의 서비스품질에 대한 인식, 서비스 만족도, 삶의 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 학대를 경험한 노인은 기관의 서비스 품질과 서비스 만족도에 대해 낮게 평가하였고, 삶의 만족도 또한 낮게 나타났다. 학대 경험은 이용 노인의 삶의 만족도에 직접적 영향을 미칠 뿐만 아니라 서비스 만족도를 매개로 간접적으로도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 노인 요양시설내 노인 학대 예방을 위한 방안을 제시하였다.

■ 중심어 : | 노인요양시설 | 노인 학대 | 서비스 품질 | 서비스 만족도 | 삶의 만족도 |

Abstract

With the introduction of long-term care insurance, the number of long-term care facilities and the elderly using it is increasing. Nevertheless, there was a lack of concern and research on elderly abuse and how to affect the life of the elderly in long-term care facilities. The study analyzed the data collected from 278 senior citizens of 44 long-term care facilities in two regions. The analysis was conducted to analyze the relationship among elderly abuse, service quality, service satisfaction and life satisfaction. An analysis showed that some of the elderly experienced elderly abuse, especially sexual abuse. The experience of abuse affect the perception of the service quality, service satisfaction and life satisfaction of the elderly. The elderly experienced abuse was undervalued in service quality, service satisfaction and life satisfaction. Based on these findings, the implications to prevent elderly abuse of long-term care facilities are suggested

■ keyword : | Long-term Care Facilities | Elderly Abuse | Service Quality | Service Satisfaction | Life Satisfaction |

접수일자 : 2017년 03월 10일
수정일자 : 2017년 04월 04일
심사완료일 : 2017년 04월 04일
교신저자 : 배진희, e-mail : sbhate@jesus.ac.kr

I. 서 론

기대수명의 증가는 단순히 고령인구의 증가와 비율의 증가만을 의미하지 않고 치료와 수발을 필요로 하는 인구의 확대를 의미한다. 특히 기대여명과 건강수명의 차이가 10년 정도 나는 우리 나라는 더욱 그러하다. 노인 수발과 요양서비스에 대한 요구 증가로 2008년부터 노인장기요양보험제도를 도입해 운영하고 있다. 보건복지부는 보도 자료를 통해 장기요양보험제도 서비스 대상 노인의 건강상태 개선, 가족의 수발부담 감소 및 사회·경제활동 증가 등 제도의 성과가 있었다고 발표하였다[1].

보건복지부가 발표한 2015년 보건복지통계연보에 의하면 2002년 노인요양시설의 수는 120개였고, 시설 생활자는 8,630명에 그친 반면 2015년에는 노인요양공동생활가정과 노인요양시설을 포함한 노인의료복지시설이 5,063개로 증가하였다[2]. 생활인 수 또한 현원 기준 135,154명으로 증가되었다. 노인 요양시설은 혼자서 일상생활을 유지할 수 없는 노인이 숙식해결 뿐만 아니라 전문적 수발과 서비스를 제공 받으며 삶의 질을 향상시키는 곳이다. 따라서 서비스의 양적 확대뿐만 아니라 질적인 측면을 담보할 수 있어야 한다.

노인장기요양보험자인 국민건강보험공단은 2009년부터 보험급여 및 서비스 질 관리를 위해 시설 평가를 시행하고 있다. 하지만 몇몇 조사 보고는 시설 입소노인의 인권보장과 요양 시설 서비스에 주의 깊은 관심이 필요함을 시사하고 있다. 2015년 경제정의실천시민연합은 요양시설에서 제공하는 서비스 중 상당부문에서 심각한 문제가 발견되었다고 보고하였다. 식사, 보건위생, 배설, 인권, 안전 등 삶의 질에 영향을 줄 수 있는 분야에서 부실 사례가 다수 발견되었다는 것이다[3]. 시설의 서비스 질과 인권보장에 있어서 가장 기본이 되는 것은 시설에서의 학대 발생 예방이다. 하지만 노인요양시설이 노인학대 안전지대가 아님을 중앙노인보호전문기관이 매년 발표하는 '노인학대현황보고서'를 통해 알 수 있다. 가정 내 학대는 전반적으로 감소추세에 있는 반면 생활시설에서의 학대는 전반적인 증가 추세임을 알 수 있다[4]. 좀 더 주목해야 할 점은 이렇게 발표된 수치는 누군가가 학대 상황을 발견해 신고한 건수라는 것이다. 시설내 학대의 경우 발견이 어렵고 은폐될 가능성이 높은 점을 고려했을 때 시설 내 학대 예방을 위해 더 많은 관심이 필요하다.

그러나 시설내 노인학대는 현장과 학계로부터 큰 관심을 받지 못하고 있다. 일단 접근의 어려움으로 현장에서도 신고된 사례 이외에는 파악이 어렵다. 연구를 위한 자료 수집에도 많은 한계가 있을 수밖에 없다. 그동안 이루어진 시설내 노인 학대에 대한 연구가 소수에 그치고 있는 것이[5-8] 이를 방증하고 있다.

그리하여 본 연구는 시설 이용 노인으로부터 수집한 자료를 기초로 시설내 노인 학대 실태를 파악하고 그러한 학대 피해 경험이 이용자가 느끼는 서비스 품질과 서비스에 대한 만족, 삶의 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 한다. 이를 통해 노인복지 분야에서 비중이 높아지고 있는 노인요양시설에서의 노인 인권보호를 위한 방안 마련의 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 선행연구고찰

1. 노인요양시설 학대에 관한 선행연구

정부는 노인학대 문제의 심각성을 인지하고 2004년 노인복지법 개정을 통해 노인학대 예방사업의 법적 근거를 마련하였고 전국에 노인학대예방센터를 개소하였다. 하지만 이보다 앞서 학계는 노인학대에 대한 관심을 가지고 연구를 수행하였다. 1990년대부터 노인학대에 대한 연구가 시작되었고, 법과 인프라가 마련된 2000년대부터 연구가 본격화되었다. 그 동안의 연구는 학대에 대한 인식, 학대 측정도구 개발 및 학대 유형화, 학대가 피해 노인에게 미치는 영향, 학대에 영향을 미치는 요인, 학대에 대한 개입과 대응 방안에 대한 연구로 유형화 할 수 있다. 관련 연구의 축적과 함께 학대 예방과 개입을 위한 많은 함의점이 제안되었다.

하지만 노인학대 연구에 있어 사각지대에 남아있는 곳이 있는데 바로 노인요양시설내에서의 학대이다. 노인요양시설은 치매, 중풍 등 노인성질환으로 심신에 상

당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식, 요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설이다. 따라서 노인요양시설에 입소한 노인은 일상생활을 유지하기 위해 누군가에게 의존해야 하는 취약한 집단이고, 노인학대에 노출될 가능성이 높다. Page, Conner, Prokhorov, Fang & Post(2009)의 연구에 따르면 요양시설, 유료재가시설, 주거복지시설을 이용하는 60세 이상의 노인을 대상으로 학대 경험여부를 조사한 결과 모든 시설유형에서 학대를 경험한 노인들이 존재하였으며 특히 요양시설 이용 노인이 학대경험이 높다고 하였다[5]. 이러한 보고는 요양시설 노인의 인권보호에 대한 외부의 관심 필요성을 시사하고 있지만 국내 연구는 아직 소수에 그치고 있다.

노인요양시설이 급증하게 된 계기가 2008년 노인장기요양보험제도 실시인데 그 이후에 이루어진 연구는 네 편 정도이다. 이러한 연구들은 요양시설에서의 학대 실태 및 학대에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 시설의 특성(개방성 정도, 규모), 근무환경(담당 노인 수, 근무형태, 고용형태), 종사자 특성(이직 횟수, 인권의식, 인권교육 이수)이 노인학대에 영향을 미친다고 보고하고 있다[5-8].

하지만 이상의 선행연구가 갖는 공통된 한계가 있는데 시설 노인의 학대 실태를 주로 종사자를 통해 파악했다는 것이다. 뿐만 아니라 일부 연구는 실제 학대 행위 여부를 조사한 것이 아니라 학대에 대한 인식을 조사하였다. 요양시설내 학대의 경우 매우 민감한 사안으로 피해 당사자인 이용 노인에게 학대 경험을 조사하는 것이 필요하다. 하지만 그 동안 이루어진 선행연구는 종사자로부터 수집한 자료를 이용해 연구를 수행하였다. 그리고 서소혜·박화옥(2012)의 연구는 실제 학대 행동이 아닌 특정 상황에 대해 요양보호사들이 학대로 인식하는지를 조사하였다. 즉, 노인학대 민감도에 대한 연구인 것이다[5]. 따라서 요양시설 노인학대에 대한 객관적 이해를 위해서는 이용 노인을 대상으로 한 자료 수집 및 분석이 보완될 필요가 있다고 본다.

물론 국가인권위원회가 노인복지시설 노인의 인권침해 예방 및 인권보호 증진을 목적으로 조사를 실시하고 있다. 4-5년에 한 번씩 간헐적으로 시설에 방문해 시설환경, 시설 관리, 서비스 질, 인권침해 등 시설 운영과 인권에 대한 조사를 실시하였다. 그러나 방문 조사가 이루어진 시설은 극소수에 그치고 있다. 이처럼 인권침해의 가능성이 높은 노인 요양시설에 대한 적극적 관심과 연구는 매우 부족한 실정이다.

2. 노인요양시설의 서비스 품질, 서비스 만족도와 이용자의 삶의 만족도에 관한 연구

요양서비스 품질은 서비스를 통해 대상자가 무엇을 얻기 바라는지, 욕구 충족을 위한 지원이 무엇인지를 의미한다[9]. 따라서 노인요양 시설의 서비스 품질과 이용자의 서비스에 대한 만족도는 이용 노인의 삶의 질과 매우 밀접한 관련성을 갖는다. 스스로 일상생활 유지가 불가능한 노인 환자의 삶이 결국 시설의 서비스에 의해 결정된다고 해도 과언이 아니기 때문이다. 시설의 서비스 품질과 서비스 만족도가 시설 이용 노인의 삶에 영향을 미친다는 선행연구 결과는 이러한 주장을 뒷받침하고 있다.

다수의 연구들이 운동프로그램, 원예프로그램 입소노인의 삶의 질, 우울, 건강상태, 자존감, 삶의 만족도, 사회·심리적 안정에 긍정적 영향을 미친다고 보고하였다[10-15]. 하지만 이러한 선행연구들이 시설 서비스의 전반적 품질에 대해 파악하기 보다는 단편적 프로그램 참여 혹은 프로그램에 대한 만족과 입소노인 삶과의 관련성을 살펴보았다. 석소현과 최진이가 의사소통, 건강관리, 외모관리, 악취관리, 기본 환경, 공간이용정도, 환경의 안락성에 대해 자료를 수집하고 이러한 시설의 질이 노인의 삶의 질에 미치는 영향을 살펴보았는데 본 연구가 요양시설의 서비스 품질을 비교적 포괄적으로 파악한 연구로 판단된다[16].

한편 시설 서비스 만족도와 입소 노인 삶과의 관련성을 살펴본 연구에서 시설, 프로그램, 직원과의 관계 만족도가 높을수록 생활만족도가 높게 나타났고[17][18], 시설 및 서비스 만족도가 입소노인의 스트레스, 우울감, 자존감, 주관적 안녕감에 영향을 미친다고 보고하고 있다[19][20]. 이러한 연구결과를 통해 이용노인의 삶에 서비스 품질과 서비스 만족이 중요함을

알 수 있다. 하지만 서비스 이용자 입장에서 뿐만 아니라 서비스 공급기관의 입장에서도 서비스 품질과 이용자 서비스 만족도 향상은 매우 중요한 과제이다. 서비스의 질은 조직의 성과와 밀접한 관계가 있고, 조직의 경쟁력 확보에 중요하기 때문이다. 특히 제도도입과 함께 요양시설이 급증하였고, 이용자 확보를 위해 치열한 경쟁을 해야 하는 공급환경으로부터 자유로울 수 없기 때문이다. 제도 도입 초기 수급자 유인 및 알선, 허위·부당 청구 등과 같은 불법과 편법이 성행하기도 하였다. 제도가 어느 정도 안착된 상황에서 요양시설의 서비스 품질과 서비스 만족도는 이용자 확보를 위해 매우 중요하다.

이러한 요양서비스 공급 환경 극복과 요양시설의 목적 달성을 위해 노인 요양시설은 서비스 품질과 이용자 만족도, 이용 노인의 삶의 만족도에 깊은 관심을 가져야만 한다. 그리하여 본 연구는 이용노인을 대상으로 수집한 자료를 활용해 노인 요양시설의 노인학대 현황을 파악하고, 노인학대가 서비스 품질과 서비스 만족도, 그리고 삶의 만족도에 직·간접적으로 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 요양시설내 학대피해 경험이 서비스 품질에 대한 인식과 서비스 만족도를 매개로 시설 이용노인의 삶의 만족도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 개념 간 관계를 검증하기 위해 구조방정식 모형을 사용하였다. 선행연구를 기초로 구성한 본 연구의 연구모형은 [그림 1]과 같다. 연구 모형을 보면 학대피해 경험은 이용자의 삶의 만족도에 직접적 영향을 미치고, 서비스 품질 인식과 서비스 만족도를 매개로 간접적 영향을 미침을 나타내고 있다.

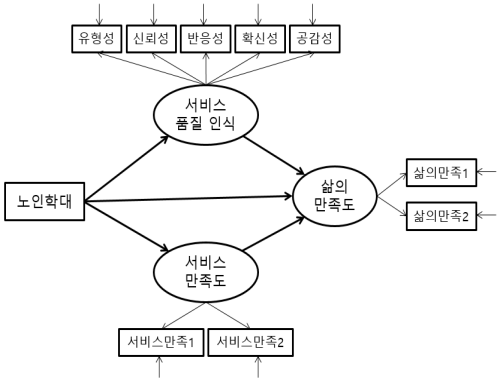

그림 1. 연구 모형

2. 조사 대상

노인요양 시설내 학대 실태, 그리고 서비스 품질에 대한 인식, 서비스 만족도, 삶의 만족도와의 관련성을 살펴보기 위해 C도의 J시와 W군에 소재한 노인요양시설 이용 노인을 대상으로 자료를 수집하였다. 먼저 기관 선정방식은 전수 조사 방식을 선정하였다. 조사 특성상 기관의 적극적 협조를 기대하기 어려워 그 중 일부만을 선정할 경우 조사에 응하지 않을 가능성이 높아 해당 지역에 설치된 모든 시설을 조사하는 방식을 택했다. 총 59개 기관에 공문과 유선을 통해 조사 목적을 설명하고 협조를 요청하였다. 그 중 44개 기관이 조사에 응하였다.

조사 대상은 편의 표집 방식에 의해 선정하였는데 정신적 장애가 없고, 의사소통이 가능한 노인이다. 연구윤리 준수를 위해 조사 목적과 대상, 조사 소요시간, 비밀보장 등에 대해 노인이 이해할 수 있도록 쉽게 설명하였다. 조사 참여 동의여부를 묻고, 이에 동의하는 자에 한해 자료를 수집하였다. 한 시설 당 조사에 참여한 노인은 적게는 1명, 많게는 22명이었고, 총 278명으로부터 자료를 수집하였다.

3. 조사 내용

조사내용은 노인학대 피해경험, 삶에 대한 만족도, 시설 서비스 품질에 대한 인식, 서비스에 대한 만족도와 일반적 특성이었다. 먼저 시설노인의 학대 피해 정도를 파악하기 위해서 보건복지부 노인보호전문기관 업무

수행 지침 중 노인복지생활시설 학대판정 지표를 사용하였다. 신체학대에 대한 문항 8문항, 정서학대에 대한 7문항, 성학대에 대한 4문항, 경제학대에 대한 4문항, 방임에 대한 9문항, 유기에 대한 1문항으로 구성되었다. 총 33문항이고 질문에 대한 해당 여부를 묻는 총화평정 척도로 구성하였다.

서비스 이용자가 인식하고 있는 요양서비스 품질을 측정하기 위해 Cronin & Taylor의 서비스 질 측정 지표인 SERVPERF를 사용하였다[21]. Cronin & Taylor(1992)는 PZB가 개발한 서비스 측정 지표(SERVQUAL) 가운데서 서비스에 대한 기대 측면을 제외한 지각된 성과를 측정하기 위한 지표들만으로 지표를 구성하였다. 실제 SERVPERF 모형의 상대적 우위성을 실증적으로 확인하기도 하였다[22]. 본 조사 연구에서 사전조사시 본래 구성된 22문항을 사용하여 질문하였는데 대상자들의 이해도가 낮고 신뢰도를 떨어트리는 4개 문항을 삭제하고 본조사에서는 18문항만을 사용하였다. 응답범주는 7점 리커트 척도를 이용하여 구성하였다. 본 연구에서의 신뢰도 지수는(Cronbach's α) .951이었다.

서비스 만족도에 대한 평가는 McMurtry & Hudson(2000)이 개발한 서비스 이용자 만족도 척도를 사용하였다. 프로그램에 대한 이용자의 단순한 심리적, 정서적 만족도를 넘어서 서비스의 실제적인 성과여부까지 다차원적으로 이용자 만족 측정을 시도한 척도이다. 본래 25문항으로 개발되었으나 현장에서의 사용 용이성을 위해 9문항의 축약버전이 개발되었고, 본 조사에서도 축약 버전을 사용하였다. 개발당시 타당도는 수렴타당도와 판별 타당도를 통해 검증되었고, 신뢰도 지수는(Cronbach's α) .89였다[23]. 사전조사를 통해 신뢰도를 저해하는 문항 2개 문항을 발견하여 삭제 후 본조사 사용 설문 문항을 구성하였다. 본 조사연구에서 신뢰도 지수는(Cronbach's α) .884였다. 삶에 대한 만족 척도는 이영자(1989)가 개발한 한국노인 건강사정 도구 중 정서건강(삶, 인생에 대한 만족)측정 문항을 사용하였다. 개발당시 타당도는 주요인분석과 직각회전방법에 의한 요인부하치로 구성타당도를 검증하였다[24]. 총 6개 문항으로 구성되었고, 사전조사를 통해 신뢰도를 저해하는 1문항을 삭제하고 총 5개 문항을 이용해 자료를 수집하였다. 본 조사에서의 신뢰도 지수는(Cronbach's α) .835였다. 그 외 서비스 이용 노인의 성별, 연령, 학력, 장기요양등급, 시설입소 기간에 대해서도 자료를 수집하였다.

4. 자료 수집 및 분석 방법

조사는 노인학대상담원에 의해 이루어졌다. 노인학대 상담원으로서 경력을 갖춘 인력이지만, 조사 전 단계에 조사의 목적과 조사 문항에 대한 이해를 높이기 위해 교육이 이루어졌다. 구조화된 설문지를 이용한 면접 방식으로 자료를 수집하였는데, 상담원이 문항을 직접 읽어주고 노인의 응답을 받아 적었다.

수집된 자료는 SPSS 20프로그램과 AMOS 18프로그램을 이용해 분석하였다. SPSS 프로그램은 자료에 대한 기술통계 분석을 위해 사용하고 AMOS 프로그램은 가설 검증을 위한 측정모형, 구조모형 분석에 사용하였다.

분석을 위해 자료의 다중공선성과 정규성 문제를 점검하였다. 다중공선성은 내생변수를 종속변수로 하고 경로상 영향을 주는 변수들을 설명변수로 구성한 회귀분석을 실시하는 과정에서 분산팽창계수(VIF)를 점검하였다. 정규성 점검은 왜도와 첨도를 통해 살펴보았는데 구조방정식 모형 분석에 문제가 없는 것으로 판단되었다.

Ⅳ. 분석결과

1. 조사 대상자의 특성과 학대 피해 경험

조사에 참여한 요양시설 이용 노인의 일반적 특성을 정리하면 [표 1]과 같다. 여성 노인이 223명(80.2%), 남성노인이 55명(19.8%) 이었다. 조사대상자 대부분이 초졸 이하의 학력이었고(82.8%), 고졸 8.4%, 중졸 4.7%, 대졸이상이 3.6%순이었다. 연령대는 80대가 가장 많았고(54%), 90대가 23.4%, 70대가 19.4% 60대 2.2% 순이었고 조사 대상자의 평균 연령은 83.7세 이었다. 조사대상자의 장기요양 등급을 보면, 3등급 자가 가장 많았

고(45.7%), 다음은 4등급 37.4%, 2등급 9.7%, 5등급 3.6%, 1등급 0.4%였다. 입소기간을 분석한 결과 짧게는 1개월에서 길게는 17년까지 분포가 매우 다양하였고, 평균 입소기간은 3.5년 이었다. 비율을 보면 입소기간이 2년 미만 노인이 47.3%를 차지하였다.

표 1. 조사 대상 노인의 특성

항목		빈도(%)	항목		빈도(%)
성별	여성	223(80.2%)	장기요양등급	1등급	1(0.4%)
	남성	55(19.8%)		2등급	27(9.7%)
학력	무학	148(54.0%)		3등급	127(45.7%)
	초졸	79(28.8%)		4등급	104(37.4%)
	중졸	13(4.7%)		5등급	10(3.6%)
	고졸	23(8.4%)	시설입소기간	1년미만	72(26.0%)
	전문대졸	1(0.4%)		1년이상	59(21.3%)
	대졸이상	10(3.6%)		2년이상	29(10.5%)
연령대	50대	3(1.1%)		3년이상	22(8.0%)
	60대	6(2.2%)		4년이상	13(4.7%)
	70대	54(19.4%)		5년이상	15(5.4%)
	80대	150(54.0%)		6년이상	11(4.0%)
	90대	65(23.4%)		7년이상	56(20.2%)
	평균 83.7세(54세-100세)			평균 3.5년(1개월-17년)	

※ 무응답을 제외한 유효빈도와 비율임.

조사에 응한 요양시설 이용자들의 학대 피해경험을 분석한 결과는 [표 2]와 같다. 경제학대와 유기를 당한 경험이 있다는 응답은 0%였다. 반면 성학대 경험했다는 응답은 14.1%, 신체학대를 경험했다는 응답은 2.2%, 정서학대를 경험했다는 응답은 6.1%, 방임을 경험했다는 응답은 1.8%로 나타났다.

표 2. 요양시설 노인의 학대 피해 경험

학대피해 경험		빈도(%)
신체학대	없음	272(97.8%)
	1개 유형	6(2.2%)
정서학대	없음	261(93.9%)
	1개 유형	14(5.0%)
	2개 유형	3(1.1%)
성학대	없음	239(86.0%)
	1개 유형	38(13.7%)
	2개 유형	1(0.3%)
경제학대	없음	278(100%)
방임	없음	273(97.8%)
	1개 유형	4(1.4%)
	2개 유형	1(0.4%)
유기	없음	278(100%)

2. 측정모형

서비스 품질인식은 측정도구 개발자가 분류한 하위영역별 평균값을 사용하였다. 서비스 만족도와 삶의 만족도는 확인적 요인분석을 통해 하위요인으로 묶어 측정변수로 사용하였다. 측정모형의 적합도는 CFI, RMSEA값을 통해 살펴보았다. RMSEA 값은 .08, CFI 값은 .975로 나타나 모형의 적합도가 적절한 것으로 판단할 수 있다. 요인 적재량이 .001이하 유의수준에서 유의미한 것으로 나타났는데, 이는 각각의 측정 변인들이 잠재변인들을 적절히 반영하고 있음을 의미한다.

표 3. 측정모형의 적합도 지수와 요인 적재량

측정모형의 적합도 지수	X^2	CFI	RMSEA
	67.577*** (df=24)	.975	.080
경로	비표준화계수	표준화계수	t값
유형성←서비스 품질	1.000	.802	
신뢰성←서비스 품질	1.175	.891	17.659***
반응성←서비스 품질	1.305	.853	16.595***
확신성←서비스 품질	1.165	.891	17.660***
공감성←서비스 품질	1.168	.848	16.457***
서비스 만족1←서비스만족도	1.000	.863	
서비스 만족2←서비스만족도	1.011	.814	15.588***
삶의 만족1←삶의 만족도	1.000	1.005	
삶의 만족2←삶의 만족도	.642	.508	4.538***

*p<.05, **<.01, ***<.001

3. 구조모형 분석과 효과의 분해

구조모형의 모형 적합도를 살펴보면 X^2값은 306.081(p<.001)로 나타났으나 CFI값은 .903, RMSEA 값은 .098로 나타나 적합도가 적절한 것으로 판단할 수 있다. [표 4]와 [그림 2]에 제시된 변수간 경로를 살펴보면 노인학대 피해 경험이 삶의 만족도와 서비스 품질에 대한 인식, 서비스 만족도에 직접적으로 영향을 미치고 있다. 즉 학대 피해 경험이 있을 경우 시설의 서비스 품질에 대해 부정적으로 인식하고(β=-.239, p<.000), 서비스 만족도(β=-.280, p<.01)와 삶의 만족도(β=-.169, p<.000)가 낮아짐을 의미한다. 한편 서비스 만족도는 삶의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 서비스 만족도가 높으면 시설 노인의 삶의 만족도가 높아짐을 의미한다(β=.383, p<.000).

표 4. 잠재변인간 경로 계수

모형의 적합도 지수	X^2	CFI	RMSEA
	306.081 (df=31)***	.903	.098

경로	비표준화 계수	표준화계수	t값
노인학대→서비스품질인식	−2.333	−.239	−3.909***
노인학대→서비스 만족도	−3.362	−.280	−4.158***
노인학대→삶의 만족도	−.204	−.169	−2.952**
서비스 품질인식→삶의 만족도	.109	.088	1.565
서비스 만족도→삶의 만족도	.359	.383	6.046***

*p〈.05, **〈.01, ***〈.001

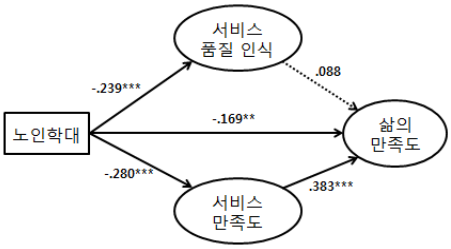

그림 2. 연구모형의 경로계수

각 변수들간의 영향관계를 직접 효과와 간접 효과로 분해한 결과는 [표 5]와 같다. 효과분석을 통해 각 변인이 직접적으로 미치는 영향뿐만 아니라 간접적 영향력을 함께 파악할 수 있다. 분석결과를 보면 노인 학대 피해 경험은서비스 삶의 만족도에 직접적 영향을 미치는 것뿐만 아니라(β=-.169, p<.01) 서비스 만족도를 매개로 삶의 만족도에 간접적 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다(β=-.128, p<.01).

표 5. 경로 계수 효과 분해

경로	직접효과	간접효과	총효과
노인학대→서비스품질인식	−.239***	−	−.239***
노인학대→서비스 만족도	−.280***	−	−.280***
노인학대→삶의 만족도	−.169**	−.128**	−.297**
서비스 품질인식→삶의 만족도	.088	−	.088
서비스 만족도→삶의 만족도	.383***	−	.383***

*p〈.05, **〈.01, ***〈.001

V. 결론 및 제언

본 연구는 요양시설내 노인학대에 초점을 두고 이용 노인의 삶의 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 시설 이용 노인으로부터 수집한 자료를 분석해 요양시설내 학대 현황을 파악하였다. 또한 노인 학대가 서비스 품질 인식과 서비스 만족도, 삶의 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 연구 결과를 기초한 제언을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 노인요양시설내 학대가 발생하고 있음을 확인할 수 있었다. 종사자가 아닌 노인이 직접 자신의 경험을 밝힌 자료라는 점에서 신뢰할 수 있는 자료라고 판단된다. 노인요양시설의 특성 상 이용 노인이 자신의 학대 피해 경험을 적극적으로 밝히기 어렵고, 외부의 개입이 없이는 은폐될 수밖에 없다. 따라서 외부의 관심과 개입이 필요한 사안이다. 현재 외부인이 시설의 운영에 대해 심층적으로 살펴볼 수 있는 방법은 2년마다 있는 장기요양시설에 대한 평가이다. 요양시설 평가항목에 학대관련 영역을 확대할 필요가 있다. 또한 평가 방법도 서류나 종사자 진술이 아닌 관찰과 이용 노인의 의견을 수렴한 평가가 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다.

2014년 기준 전체 노인 인구 6,462,740명중 424,572명이 장기요양 등급인정을 받았고[25], 그 중 상당수가 요양시설에 입소하여 생활하고 있고, 대부분 그곳에서 삶을 마무리 한다. 따라서 요양시설이 단순히 숙식해결이 아니라 노인의 존엄을 인정받고 삶의 질을 증진시킬 수 있는 곳이어야 한다. 학대 예방은 인권 보호의 가장 기본적 요소인 만큼 강조될 필요가 있다. 따라서 가족, 시민단체 등 다양한 주체들의 시설내 인권보호에 대한 관심이 필요하다.

둘째, 학대 피해 경험이 서비스 품질에 대한 인식, 서비스 만족도, 이용 노인의 삶의 질에 유의미한 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다. 서비스 품질이 삶의 만족에 직접적 영향을 미치지 않은 결과를 고려해봤을 때 요양시설에서 학대 행위가 발생하지 않는 것은 서비스 품질 관리보다 더 중요한 사안이라는 해석도 가능하게 한다. 학대 예방과 서비스 품질 향상이 서로 관련성

이 있기도 하다. 하지만 학대 예방은 서비스 제공에 있어 가장 기본적인 것이고, 중요하다고 볼 수 있다.

이와 관련해 최일선에서 서비스를 제공하는 요양보호사들이 노인 학대 예방 방법을 좀 더 구체적으로 이해하고 케어 활동에 반영하는 것이 필요하다. 노인요양서비스는 다른 제품과 달리 그 실체가 존재하지 않으며, 같은 서비스라도 제공하는 인력에 따라 서비스가 상이하게 전달된다[26]. 따라서 최일선 서비스 인력인 요양보호사의 서비스 활동은 요양시설의 서비스 품질 관리에 매우 중요하다.

대부분 사람들은 학대를 신체적으로 무력을 가하거나 언어 폭력 등 매우 협소하게 이해하고 있다. 하지만 본 조사 결과를 보면 시설 이용 노인들이 주로 경험했다고 호소한 것은 성적 수치심을 불러일으키는 요양보호사들의 행동이었다. 성적 신체부위를 벗겨놓은 상태로 둔다는지, 다른 사람들 앞에서 드러내 성적수치심을 느끼게 했다는 것이다. 이러한 행동을 요양보호사들은 본인의 행동이 학대라는 생각 없이 행했을 가능성도 있다. 요양보호사들의 때리거나 욕하는 것뿐만 아니라 부주의한 케어 활동이 이용자의 수치심을 불러일으킬 수 있음을 인지할 필요가 있다. 피상적인 학대에 대한 지식에 그치지 않고 구체적인 학대 예방 방법에 대한 교육이 필요함을 보여주고 있다.

셋째, 요양시설 이용 노인의 삶의 만족도에 학대경험, 서비스 만족도가 직·간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 시설 이용노인의 만족스러운 삶을 위해 학대 예방뿐만 아니라 서비스 만족도 향상을 위한 노력이 필요함을 확인할 수 있었다. 서비스 만족을 높이기 위해 선행연구를 통해 밝혀진 다양한 프로그램 운영, 직원과의 긍정적 관계 형성 등을 위한 노력이 지속되어야 할 것이다.

사안의 민감성, 시설의 폐쇄성으로 인해 그 중요성에도 불구하고 접근이 어려웠던 요양시설내 인권보호 실태를 조사한 점, 종사자가 아닌 이용 노인을 통해 자료를 수집했다는 점이 본 연구의 의의라 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 조사 지역이 2개 지역에 한정되었다는 점, 요양시설 이용 노인을 대상으로 수집할 수 있는 자료의 한계로 인해 다양한 변인 간 관계를 파악하지 못했다는 점을 지적하지 않을 수 없다. 이는 본 연구의 한계이자, 추후 연구의 과제로 남겨 두고자 한다.

참 고 문 헌

[1] 보건복지부, "노인장기요양보험 서비스 만족도 지속 상승," 보도자료, 2014. 12월 30일.

[2] 보건복지부, *2015년 보건복지통계연보*, 2016.

[3] 경제정의실천시민연합, 장기요양기관평가 결과 분석 및 평가제도 개선방안, 2015.

[4] 중앙노인보호전문기관, *2015년 노인학대 현황 보고서*, 2016.

[5] 서소혜, 박화옥, "노인장기요양시설의 직무환경이 요양보호사의 노인학대 인식에 미치는 영향: 경기도 지역을 중심으로," 한국노년학, 제32권, 제1호, pp.237-256, 2012.

[6] 권지영, "노인의료복지시설에서의 노인학대 행위에 영향을 미치는 요인에 관한 연구," 사회복지개발연구, 제15권, 제1호, pp.1-27, 2009.

[7] 김에스더, *노인장기요양시설의 노인학대에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 고양시 노인장기요양시설 요양보호사를 중심으로*, 명지대학교, 석사학위논문, 2014.

[8] 김홍수, 정재필, 최명예, "사회복지시설 종사자의 인권의식이 학대행위에 미치는 영향에서 시설 운영의 개방성의 매개효과," 노인의료복지연구, 제7권, 제1호, pp.127-138, 2015.

[9] 김정희, 장천식, "노인요양시설 종사자 근무환경이 요양서비스 품질에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과," 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제5호, pp.533-547, 2016.

[10] 김성용, 강상경, "정신요양시설 운영방식이 입소자의 자기-스티그마에 미치는 영향," 재활복지, 제16권, 제4호, pp.173-198, 2012.

[11] 김종원, 이택영, 강대혁, 김진경, 박소연, "구조화된 운동프로그램이 요양시설 노인의 삶의 질과 우울에 미치는 영향," 고령자·치매작업치료학회

지, 제7권, 제1호, pp.34-45, 2013.

[12] 권용정, 김현숙, "요양 직원 주도의 원예활동 프로그램이 노인요양시설 거주노인의 건강상태에 미치는 효과," 한국노인과학학술단체연합회 국제학술대회 자료집, p.299, 2010.

[13] 김수옥, 김유정, "맞춤형 실버로빅 운동이 요양시설 노인의 일상생할 수행능력, 무력감, 자아존중감에 미치는 효과," 노인간호학회지, 제14권, 제1호, pp.50-57, 2012.

[14] 최금봉, "노인 맞춤형 에어로빅 운동이 요양시설 노인의 신체적 건강, 자아존중감 및 삶의 만족도에 미치는 효과," 한국스포츠학회지, 제13권, 제1호, pp.255-264, 2015.

[15] 윤선희, 허태선, 진정임, 소인섭, "원예치료가 장기요양시설 노인의 사회성·심리안정에 미치는 영향," 한국산림휴양학회 학술발표회 자료집, pp.184-186, 2010.

[16] 석소현, 최진아, "무료 및 유료 요양시설 거주 노인의 삶의 질에 미치는 영향요인," 성인간호학회지, 제24권, 제2호, pp.99-108, 2012.

[17] 박영국, 이준상, 이정훈, "노인요양시설 거주노인의 생활만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 경북지역을 중심으로," 한국지방자치연구, 제12권, 제1호, pp.67-84, 2010.

[18] 이제남, 김미원, "노인요양시설 생활만족도와 영향요인에 관한 연구," 한국정책연구, 제11권, 제2호, pp.245-263, 2011

[19] 사영화, 조성제, "요양시설 입소노인의 이용만족도와 일상생활 스트레스가 우울 및 자아존중감에 미치는 영향," 한국산학기술학회논문지, 제15권, 제2호, pp.706-716, 2014.

[20] 임혜숙, 황희숙, "장기요양시설 서비스 만족도가 주관적 안녕감에 미치는 영향요인 분석," 노인복지연구, 제54호, pp.237-261, 2011.

[21] J. J. Cronin and S. Taylor, "Measuring Service Quality: A Reexamination and extension," J of Marketing, Vol.56, No.7, pp.55-68, 1992.

[22] 강흥구, 김신열, 배진희, 강승원, *사회복지시설 서비스 잘 형상을 위한 평가제도 개선방향 연구*, 전주대학교 산학협력단·한국사회복지협의회, 2015.

[23] 한국노년학 포럼, 노년학 척도집, 나눔의 집, 2010.

[24] 이영자, *한국노인의 건강사정도구 개발에 관한 일 연구*, 이화여자대학교 박사학위논문, 1989.

[25] 권순만, 김홍수, 최숙자, 김윤희, *노인장기요양보험 장기 재정추계 모형 연구*, 서울대학교 산학협력단·국회예산정책처, 2015.

[26] 심선경, "노인요양시설의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구," 한국한국콘텐츠학회논문지, 제15권, 제4호, pp.220-233, 2015.

저 자 소 개

배 진 희(Jin-Hee Bae) 정회원

- 2002년 2월 : 전북대학교 사회복지학과(문학석사)
- 2006년 8월 : 전북대학교 사회복지학과(문학박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 예수대학교 사회복지학부 교수

<관심분야> : 지역사회복지, 노인복지, 쿠바 사회복지

정 미 순(Mee-Soon Jung) 정회원

- 2002년 2월 : 전북대학교 사회복지학과(문학석사)
- 2006년 10월 ~ 현재 : 전라북도 노인보호전문기관장

<관심분야> : 노인복지, 노인 인권