

## 노인장기요양분야 간호사의 역할 경험 탐색: 역할적응과 장애요인을 중심으로\*

이경희\*\* · 박보현\*\*\* · 서수경\*\*\*\*

### I. 서 론

#### 1. 연구의 필요성

우리나라 인구 고령화 및 노인인구의 증가는 노인에 대한 사회적 돌봄 수요를 크게 증가시켰다. 2008년 노인장기요양보험제도의 도입 이후 우리나라는 본격적으로 장기요양 서비스 제공체계를 갖추게 됨에 따라 이러한 사회적 수요에 대응하고 있다. 장기요양 서비스의 주 대상자인 노인은 만성질환 유병률이 높고 거동이 불편하거나 오랜 침상 생활로 인해 복지 및 요양 서비스 뿐만 아니라 장관영양, 배뇨 및 배변 장애 간호, 욕창과 같은 상처 감염관리 등 전문적인 간호 서비스에 대한 요구 역시 매우 높다(Lee, Hwang, Park, & Han, 2020; Park, Suh, & Lee, 2013). 또한 요양원과 같은 노인 의료복지시설 뿐만 아니라 방문간호, 주야간보호 서비스와 같은 재가노인 장기요양 서비스 영역에서도 노인 대상자에 대한 보건 및 의료의 비중이 매우 커지고 있어 향후 이 분야에서 간호사의 수요는 점점 더 증가할

것으로 보인다(Jeong & Han, 2013).

그러나 실제 장기요양분야에 종사하고 있는 간호사는 전체 장기요양인력 중 매우 적은 비중을 차지하고 있다. 2020년 현재 장기요양기관에 근무하고 있는 간호사는 시설 1,623명, 재가 1,940명으로 전체 장기요양인력 중 1% 미만에 그치고 있다(National Health Insurance Service [NHIS], 2021). 시설의 경우 기관당 간호사 수는 2019년 0.29명에서 2020년 0.28명으로 오히려 감소하였다(NHIS, 2021). 노인 장기요양 분야에서 간호사의 역할이 매우 중요해지고 있음에도 불구하고, 이처럼 장기요양 서비스 분야로의 간호사의 진출이 활발하지 못한 데에는 여러 가지 요인이 작용하고 있을 것으로 파악된다. 우선, 요양병원과 요양시설 간 역할 정립이 제대로 이루어지지 못하고 있다는 점을 근본적인 요인으로 들 수 있다. 그로 인하여 요양병원에 입원해 치료를 받아야 하는 환자의 상당수가 노인요양 시설에 입소해 있어 장기요양 서비스 이용자는 물론 서비스 제공자로부터도 비판을 받고 있다(Roh, 2011). 이러한 상황은 요양시설의 간호업무 강도를 상승시켜

\* 본 연구는 2021년~2022년 창원대학교 연구비에 의하여 연구되었음.

\*\* 두원공과대학교 간호학과, 조교수(<https://orcid.org/0000-0002-1311-0159>)

\*\*\* 창원대학교 간호학과, 부교수(<https://orcid.org/0000-0002-0449-0911>) (교신저자 E-mail: [bhpark@changwon.ac.kr](mailto:bhpark@changwon.ac.kr))

\*\*\*\* 전 을지대학교 간호대학, 부교수(<https://orcid.org/0000-0001-8205-7163>)

• Received: 25 April 2022 • Revised: 8 July 2022 • Accepted: 4 August 2022

• Address reprint requests to: Bohyun Park

Department of Nursing, Changwon National University

20 Changwondaehak-ro, Uichang-gu, Changwon, Gyeongnam, 51140, Korea

Tel: +82-55-213-3575, Fax: +82-55-213-3579, E-mail: [bhpark@changwon.ac.kr](mailto:bhpark@changwon.ac.kr)

간호사가 요양시설에 진출하는 것을 저해하게 된다. 그리고 의료법과는 달리, 장기요양 분야에서의 간호사의 업무 범위에 대한 법적 근거가 명확하지 않아 간호사가 필요한 업무의 대부분을 간호조무사가 대체하고 있는 것이 현실이며, 결국 간호사가 필요한 업무에 간호사가 배치되지 못하여 적절한 서비스가 제공되지 못하게 되면 서비스 대상자인 노인의 사망률, 감염발생률이 증가(Lee, Shin, Lee, Harrington, & Jung, 2022)하는 등 건강에 악영향을 미칠 가능성이 높아지므로 장기요양서비스에서 간호사 확보수준 향상은 시급한 문제이다. 간호사 확보수준을 양적으로 확대하는 것만큼 중요한 것은 간호사들이 장기요양 분야에서 업무에 만족하며 양질의 간호서비스를 제공하는 것이다. 장기요양 분야에서 간호사, 간호조무사, 요양보호사 등 직역 간 역할 정립이 제대로 이루어지지 못한다면 역할 과중, 역할 모호성, 역할 갈등 등의 문제를 경험하게 되고 이는 직무스트레스로 이어져(Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964) 간호사로 하여금 지속적이고 질적인 간호서비스 제공이 어렵게 된다. 장기요양 분야에서 간호사들이 그들의 역할을 충분히 발휘할 수 있는 조직환경이 마련되어 있지 않고 충분한 훈련체계가 부족하며 적절한 간호제공 모델이 개발되지 못하고 있다는 측면의 문제는 여러 나라에서도 고민하고 있는 과제이다(McGilton, 2012). 우리나라는 2008년 노인장기요양보험 도입 시점에 잠시 이에 대한 논의가 있었으나 이후 상당 수의 간호사들이 장기요양분야에 진출하고 있음에도 불구하고 이들의 역할 정립에 대한 논의는 답보 상태에 머무르고 있다.

장기요양 서비스의 특성이 연속적이고 포괄적이라는 점을 감안할 때 장기요양 서비스 유형을 결정함에 있어서 대상자의 일상생활수행 정도 등 기능상태 뿐만 아니라 대상자 및 보호자의 서비스 유형에 대한 선호도가 큰 영향을 미치고 있으므로 장기요양 분야의 간호서비스는 현재 요양원 등의 노인요양시설, 주야간보호센터, 재가장기요양 방문간호와 같이 분절된 형태로 규정하고 접근하기 보다는 통합적인 관점으로 접근하는 것이 필요하다. 장기요양서비스 유형별 간호사가 제공하는 직접간호 서비스 내용에는 다소 차이를 보이지만 장기요양의 모든 서비스 유형에서 종사하고 있는 직역 구성이 유사하므로 직역 간 역할 정립의 문제가 공존하고 있

다. 따라서 장기요양 서비스 유형을 포괄하여 현재 종사하고 있는 간호사들이 자신의 역할을 어떻게 인식하고 경험하고 있는지를 파악할 필요가 있다. 지금까지 장기요양기관에 종사하는 간호사를 대상으로 한 연구는, 대부분 요양원 등 단일 장기요양 서비스 유형에 한해 제한적인 범위에서 연구가 수행되었다(Cho, Kim, Chang, Kim, & Kim, 2020; Chung & Lee, 2009; Jeong & Han, 2013; Lee et al., 2020; Park et al., 2013). 그리고 주로 요양시설 입소자의 의료적 요구 또는 간호서비스 요구 등 대상자의 서비스 요구도를 파악하는 데 집중되었다(Lee et al., 2020; Park et al., 2013). 따라서 기존의 연구결과로는 요양원, 주야간보호센터나 재가장기요양 방문간호 등 장기요양기관 전반에 걸쳐 활동하고 있는 간호사의 역할을 전체적으로 아우르는 역할 정립의 문제를 파악하기 어렵다. 따라서 장기요양분야에서의 간호사들이 어떻게 자신의 역할을 인식하고 있고, 장기요양 서비스를 제공함에 있어서 간호사로서의 역할을 수행하는데 있어 어떤 어려움을 겪고 있는지, 그래서 앞으로 장기요양분야에서 간호사의 역할을 정립하고 확대하기 위해서는 어떤 제도적 개선과 뒷받침이 필요한지에 대하여 심도 있는 연구와 논의가 필요하다.

본 연구는 노인요양시설, 주야간보호센터, 재가장기요양 방문간호 등 지역사회에 분포하는 다양한 형태의 장기요양기관에 종사하는 간호사를 대상으로, 장기요양 분야에서 간호사의 역할 인식 및 적응 과정과 그 과정에서의 장애요인에 대하여 공통적으로 인식하고 있는 것이 무엇이었는지를 파악하여 이를 근거로 노인장기요양 분야 간호사의 적정 역할 정립을 위한 제도적 개선방안에 대하여 논의하고자 한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 장기요양 분야에서 종사하고 있는 간호사의 역할 경험을 탐색하기 위한 질적 연구이다.

### 2. 연구참여자

본 연구의 대상자는 경남지역의 요양원, 주야간보호센터, 재가서비스센터(방문간호) 등 장기요양기관에 종사하고 있는 간호사 13명(요양원 4명, 주야간보호센터 5명, 방문간호 4명)을 대상으로 하였다(Table 1). 장기요양기관은 노인장기요양 보험급여를 제공하는 기관으로 장기요양분야 간호사들이 역할적응 과정에서 공통적으로 경험하는 문제를 포괄적으로 탐색하기 위하여 노인장기요양보험의 적용을 받는 모든 서비스 유형에서 종사하는 간호사를 포함하였다. 또한 장기요양기관에서의 근무기간에 따라 간호사로서의 다양한 인식과 경험을 수집하기 위하여 장기요양기관 근무경력이 6개월 이상인 자를 연구대상자로 선정하여 인터뷰하였다.

### 3. 연구자의 배경과 성찰

연구자들은 모두 지역사회 간호학 분야 전문가로 연구자 중 1인은 질적 연구 방법론을 적용한 연구로 박사 학위를 취득하였으며 이후 여러 편의 질적 연구를 출판한 경험이 있으며, 나머지 저자 역시 질적 연구 관련 연수를 받았고 여러 편의 질적 연구를 출판한 경험을 가지고 있다. 연구자들이 가진 공통된 학문적, 실무적 배경으로 본 연구에 대한 공감대를 쉽게 형성할 수 있었고 연구수행의 전 과정에서 각자의 메모를 공유하고

토론하였으며, 각자가 가진 선지식이 연구결과 도출 시 편견으로 작용하지 않도록 노력하였다.

### 4. 자료 수집

본 연구는 의도 표집(purposive sampling) 심층면접조사(in-depth interview)를 통하여 연구참여자간 장기요양기관에서 간호사의 역할을 어떻게 인식하고 경험하고 있는지를 수집하였다. 심층 인터뷰는 일대일 개인 또는 2-3인 그룹의 형태로 수행되었고 한 인터뷰 당 약 1시간 내외로 소요되었다. 연구자 1인이 주로 질문을 하였고 나머지 연구자는 주로 기록자로 면담에 참여하였다. 인터뷰 질문지는 연구진이 사전에 토의를 거쳐 반 구조화된 질문의 형태로 구성하였다. 시작 질문은 '선생님께서 어떤 계기로 장기요양기관에서 근무하게 되었습니까?', 도입 질문은 '현재 소속되어 계신 기관에서 맡고 계신 업무는 무엇이고 주로 어떤 역할을 수행하고 계십니까?', 주요 질문은 '업무와 역할을 수행하는데 있어 겪었던 어려움이나 문제점은 무엇입니까? 그리고 그 어려움이나 문제점의 원인은 무엇이라고 생각하십니까?', '장기요양분야에서 간호사가 적절하게 제 역할을 수행하기 위해서는 무엇이 해결되어야 한다고 생각하십니까?' 그리고 마무리 질문은 '면담을 마치기

Table 1. General characteristics of participants

(N=13)

No.	Participants	Age	LTC service types	Job experience in LTC (years)	Position in LTC facilities
1	A	47	Nursing home	≥ 5	Staff nurse
2	B	49	Nursing home	1 - 5	Staff nurse
3	C	58	Nursing home	1 - 5	Director
4	D	48	Nursing home	≥ 5	Director
5	E	55	Day care center	≥ 5	Director
6	F	49	Day care center	< 1	Director
7	G	30	Day care center	1 - 5	Staff nurse
8	H	55	Day care center	< 1	Staff nurse
9	I	56	Day care center	≥ 5	Staff nurse
10	J	53	Home visit nursing center	≥ 5	Staff nurse
11	K	62	Home visit nursing center	≥ 5	Staff nurse
12	L	42	Home visit nursing center	1 - 5	Staff nurse
13	M	60	Home visit nursing center	≥ 5	Staff nurse

LTC: Long-term care

전에 하실 말씀이 더 있으시면 말씀해 주세요.'로 구성하였다. 모든 인터뷰는 방역수칙을 준수하며 진행되었고 인터뷰 내용은 연구참여자의 동의하에 녹음하였다. 인터뷰 종료 후에 연구진은 디브리핑(debriefing) 시간을 가지면서 인터뷰 내용에 대하여 검토하였고, 녹음된 내용을 있는 그대로 필사하였다.

## 5. 자료 분석

본 연구 분석은 Colaizzi에 의한 현상학적 분석방법에 의해 분석을 수행하였다. 현상학적 분석방법은 연구참여자가 구술한 내용으로부터 의미있는 문장(sentence)이나 구(phrase)를 추출하여 의미를 구성하고 이를 주제 묶음으로 범주화한 후 경험의 본질적 구조를 기술하는 질적 연구방법이다(Kim et al., 1999). Colaizzi의 현상학적 연구방법은 다음의 6단계에 걸쳐 진행된다. 첫째, 자료에서 느낌을 얻기 위해 연구참여자가 이미 구술한 내용을 반복해서 읽는다. 둘째, 탐구하고자 하는 현상을 포함한 구나 문장으로부터 의미 있는 진술을 도출한다. 셋째, 의미 있는 진술로부터 보다 일반적인 형태로 재진술한다. 넷째, 의미 있는 진술과 재진술로부터 의미를 구성한다. 다섯째, 도출된 의미를 주제, 주제모음, 범주 등으로 조직한다. 여섯째, 탐구하고자 하는 연구주제와 관련된 현상을 본질적인 구조로 기술한다. 상기 6단계에 따라 연구진은 우선 녹음된 면담자료를 참여자들이 말한 그대로 필사한 후 자료에 익숙해지기 위해 여러 번 읽는 작업을 반복하였다. 두 번째 단계로 의미 있는 진술을 도출하기 위해 필사된 모든 자료로부터 의미 있는 단어, 구, 문장을 표시한 뒤 의미를 요약하고 명명하는 초기 코드를 부여하였다. 코드 중 유사한 내용을 묶으면서 포괄적인 의미를 담고 있는 주제를 도출하였다. 세 번째 단계로 도출된 세부주제 및 주제 진술문의 의미가 명확해 질 수 있도록 정렬하였다. 네 번째 단계는 앞서 도출된 주제들 간 의미를 구성하여, 다섯째 단계인 최종 핵심주제들을 도출하였고 이를 다시 주제모음으로 묶은 뒤, 최종 범주를 귀납적으로 조직하였다. 마지막으로 크게 범주, 주제모음, 그리고 세부주제로 구분하여 장기요양 분야의 간호사의 역할 적응과 한계에 관하여 본질적인 구조로 기술하였다.

## 6. 연구의 진실적 가치 확보

본 연구는 신뢰성, 적합성, 감사가능성, 확인가능성 기준을 적용함으로써 연구의 진실적 가치를 확보하였다(Sandelowski, 1986). 신뢰성 확보를 위해 면담내용을 녹음한 뒤 있는 그대로 필사하였다. 녹음 내용을 반복적으로 들으며 필사 자료의 정확성을 확인하였다. 연구자들은 필사한 내용을 여러 번 반복적으로 읽으면서 개념, 하위 주제, 주제를 도출하였다. 적합성을 확보하기 위해 연구참여자를 선정할 때 장기요양분야에서 6개월 이상 근무한 경험을 가진 간호사를 연구참여자로 선정하였다. 또한, 연구결과에 대하여 연구참여자 중 1-2명으로부터 검토를 받음으로써 연구참여자의 응답이 연구결과에 적절하게 반영되었는지 확인하였다. 감사가능성을 확보하기 위해 Colaizzi의 현상학적 연구방법 6단계를 적용하였고 그 과정을 분석방법에 구체적으로 기술하였다. 연구수행 과정에서 연구진은 지속적인 토의와 합의과정을 통해 개념, 하위 주제, 주제를 도출하였다. 확인가능성 확보를 위해 연구진은 기존의 지식과 선입견을 괄호 치기 하고 교육자나 연구자의 관점이 아닌 간호사의 관점에서 객관적이고 중립적인 태도로 자료수집과 분석하기 위해 노력하였다. 연구의 전 과정은 Consolidated criteria for reporting qualitative research checklist (CREQ)에 의해 수행되었다(Tong, Sainsbury, & Craig, 2007).

## 7. 윤리적 고려

심층 인터뷰 시작 전, 연구 참여자에게 연구의 목적과 내용을 설명하고, 자발적인 참여로 연구가 이루어지며, 익명이 보장되고 인터뷰 한 내용은 연구 외의 다른 목적으로는 절대 사용되지 않을 것임을 설명하였다. 연구참여자에게 언제든지 아무런 불이익 없이 중도에 참여를 거부하거나 중단할 수 있음에 대한 설명한 후 연구참여 동의서에 서명을 받았고, 인터뷰 종료 후 각 참여자에게 소정의 사례비를 지급하였다. 심층 인터뷰에 앞서 본 연구는 C대학교 기관생명윤리위원회(IRB)의 승인을 받은 후 진행하였다(IRB No. 7001066-202107-HR-030).

### III. 연구 결과

본 연구의 분석 결과, 장기요양기관 간호사를 대상으로 한 심층 인터뷰 자료로부터 총 179개의 의미 있는 구술문을 추출하였고, 최종 '장기요양분야 간호사의 역할 적응 과정'과 '역할 적응에서의 장애요인'이라는 2개의 범주, 6개의 주제모음에서 총 17개의 핵심주제를 도출하였다(Table 2).

#### 범주 1: 장기요양분야에서 간호사의 역할 적응 과정

첫 번째 범주인 '장기요양분야에서 간호사의 역할 적응 과정'에서는, 장기요양분야에 대한 간호사의 '역할 기대 및 역할 준비', 실제 업무를 수행하면서 간호사의 '역할 인식 및 역할 수행', 그리고 어떤 '역할 수행의 한계'를 경험하였는지 3개의 주제모음에서 총 9개의 주제가 도출되었다.

#### 주제모음 1: 역할 기대 및 역할 준비

1) 노인간호에 대한 개인적 관심으로 뛰어들  
인터뷰 참여자 중, 특히 요양원이나 주야간보호센터 등 장기요양기관을 실제 운영하고 있는 간호사들은 노인간호에 대한 개인적 관심으로 장기요양 간호사로 종사할 것을 계획하였다고 답하였다. 이들이 운영하는 기관들은 규모가 크지 않았고, 간호사 본인, 배우자 또는 자녀가 함께 사회복지사 자격이나 간호사 면허를 취득하여 가족이 공동으로 운영하는 경우였다. 특히 이들은 시설을 개설하기 전에 장기요양 간호 실무를 익히고자 요양병원이나 노인전문병원 등에서 실무경력을 쌓기도 하였다.

*저는 처음에는 사회복지사로 근무하다가 간호과를 나와서 하는 게 더 낫겠다 싶어서 이 계획을 40대 초반부터 했어요. 60대쯤 너싱홈이나 요양원 쪽으로 생각하고 그때부터 계획을 하고 있었습니다. 이 분야가 사회복지사가 운영하기에는 한계가 있겠다 싶어서 간호과에 다시 들어갔어요. 제가 아들과 간호과에 같이 다니면서 졸업하고 나서 실무경력은 한 3년 정도 있어야 되겠다 싶어서 요양병원에서 3년 동안 근무했습니다. - 참여자 C, 요양원*

Table 2. Nurses' role adaptation and barriers in the LTC

Categories	Theme clusters	Themes
Nursing role adaptation process in the LTC	Role expectation and readiness	Entered with personal interest in nursing for the elderly Chose for realizing work-life balance and long-run as a nurse
	Role perception and performing	Prioritized solving the elderly's medical needs Made that nurses' services are qualitatively different
	Limits of role performing	Struggling to adapt a new work environment Taken on various roles in addition to medical care
		Couldn't meet the elderly's diverse needs Providing daily care, not professional nursing Feeling big responsibilities in dealing with emergencies.
Barriers to nursing role adaptation in the LTC	Organizational barriers	Absolute shortage of registered nurses Low salaries compared to work intensity Unsupportive systems for nursing personnel
	Situational barriers	Burden of delegation due to the absence of a physician Ambiguity of role boundaries between care workers No choice but to follow the existing practices
	Institutional/ environmental barriers	Environmental barriers for nurses to make it difficult to enter Lack of nursing education for developing professional careers in LTC

LTC: Long-term care

제가 원래 \*\*의료원에서 근무했었어요. 중환자실에서 10년 넘게 일했고 재활병동에도 있었고... 병원에서 환자 케어를 하다보니까 저하고 어르신들하고 합이 맞더라구요. 젊은 사람보다 어르신들하고 합이 잘 맞아서 그냥 노인쪽으로 일을 해보고 싶다는 생각이 들어서 퇴사하고 노인전문병원에 가서 일을 좀 더 배우고 시설 운영을 하게 되었습니다. - 참여자 D, 요양원

2) 워라벨을 실현하고 간호사를 오래 하기 위해 선택함

장기요양기관에 고용된 간호사의 경우에는 출산과 육아, 퇴직 등 개인적인 이유로 병원임상에서 장기요양으로 이직하게 되었다고 답하였다. 병원 임상 현장과는 달리, 직무 스트레스나 시간적 압박이 상대적으로 적었기 때문에 일과 가정을 양립할 수 있었고 계속해서 간호사를 오래 할 수 있을 것이라는 기대를 가지고 시작하게 되었다고 답하였다.

전에 우연히 들어갔던 요양원에서 일을 하면서 저하고 잘 맞다는 생각을 했어요. 요양원에서 간호사의 역할이 되게 많이 중요하다(고 생각했어요). 간호사로서 자부심을 느끼게 하는 그런 요소들이 많았어요. 그리고 몸도 마음도 확실히 (병원에 비해) 스트레스 강도가 덜해요. 그래서 요양원에서 근무하면 룹런할 수 있겠다, 내가 가정일도 해가면서 룹런할 수 있겠다 하는 그런 기대가 많이 있었고, 실제로도 그렇게 되더라구요. - 참여자 B, 요양원

주제모음 2: 역할 인식 및 역할 수행

1) 대상자의 의료적 요구 해결을 최우선으로 여기

장기요양 분야에서 간호사가 가장 최우선으로 여기는 일은 바로 노인 대상자의 의료적 요구 해결을 통한 건강관리라고 답하였다. 노인 대상자는 대부분 만성질환이나 노인성 질환을 가지고 있었고 일상적인 돌봄 과정에서 의료적 요구가 계속해서 발생하였다. 변화하는 노인 대상자의 건강상태를 지속적으로, 그리고 신속하게 사정하고 그에 맞는 적절한 의료 서비스가 제공될 수 있도록 판단을 내려야 하는 것이 간호사의 중요한 역할이라고 인식하고 있었다.

저는 병원에서 하는 거랑 똑같이 수행하고 있거든요.

혈압이나 이런 거는 기본적으로 해야 되고 혈압 재는 순간 머리부터 발끝까지 포착을 좀 잘 해야 되고, 또 (노인대상자에게) 말을 걸어서 말씀이 흐릿한지 그런 것도 봐야 하고. 그래서 조금 부지런해야 되죠. 계속 체위변경도 해야 하고... - 참여자 D, 요양원

주간보호센터 간호사가 하는 일은 대상자들이 아플 때 건강 상태에 대한 판단 같은 거를 좀 많이 맡기는 편이에요. (대상자를) 병원으로 모시고 가야 하는지, 여기서 어떻게 해도 되는지 이런 간호적인 것을 자문을 좀 많이 하는 편이에요. - 참여자 F, 주야간보호센터

2) 간호사의 돌봄 서비스는 질적으로 다르다는 것을 느끼게 함

간호사는 장기요양 분야에 상근하는 유일한 의료인으로서 대상자에게 전문적인 케어를 제공할 수 있다는 것을 강조하였고 노인 대상자와 대상자의 가족으로 하여금 간호사가 제공하는 전문적인 돌봄은 질적인 면에서 다르다는 것을 느끼도록 하고 있다고 답하였다.

일단 저희가 병원입원율이 낮아요. 그리고 제가 욕창 관리에서도 자부심을 좀 많이 느낄만큼 욕창 케어를 좀 많이 했어요. 그리고 보호자분들이 어르신들이 '관리를 받고 있다'고 느낀다고 하시고요. 맨 처음에는 간호사가 있고 없음의 차이를 모른다는 거죠. 그런데 지나고 나야 아는데 이제는 어르신들이 조금씩 인식을 좀 하시는 것 같아요. - 참여자 D, 요양원

주제모음 3: 역할 수행의 한계

1) 새로운 업무환경에의 적응에 어려움을 겪음

장기요양분야에서 새로 근무를 시작한 간호사들은 장기요양 분야의 타 돌봄인력들 즉 사회복지사, 요양보호사, 간호조무사 등과 함께 일해 본 경험이 거의 없었고, 장기요양분야 자체가 이전의 병원 임상 현장과는 상이하게 다르기 때문에 새롭고 낯선 업무환경에서 적응하는데 적지 않은 어려움을 겪었다고 답하였다.

임상과는 다른 좀 괴리감이 느껴진다고 할까요. 뭐든 제가 다 해야 하고, 이걸 또 지시를 해야 해요. 사람을 이끌고 가는 게 내 맘 같지 않거든요. (이끄는 대로) 이대로 따라와야 하는데 또 이대로 따라오지 않아요. ... - 참여자 D, 요양원

처음에는 이게 도대체 뭘 해야 할지를 몰랐어요. 이전 시설장한테 업무 인계를 받을 때는 좀 간단하겠거니 했는데 전혀 그렇지 않더라고요. (보험) 청구하는 것도 그렇고, 직원들 간 문제가 생겼을 때 조율하는 거, 그리고 새로 배워야 하는 부분도 있고... - 참여자 F, 주야간보호센터

2) 의료적 간호 제공 외에 다양한 역할을 떠맡음

장기요양 간호사는 대상자의 의료적 요구 해결을 위한 간호 서비스 외에도 대상자의 전반적인 돌봄서비스 제공과정에서 제기되는 다양한 요구들을 간호사 혼자 수행해야 하는 어려움이 크다고 답하였다.

서류담당, 그러니까 입소를 받을 때부터 보호자들에게 입소 전 필요한 서류와 절차에 대한 안내를 해야 하는 부분이 있는데 그걸 간호사가 다 해야 한다든지... 그리고 병원은 관리 파트가 따로 있잖아요. 그런데 여기는 그런 게 없으니까 저희가 어르신 출입에 대한 거, 그리고 금액관리에 대한 서류까지 다 담당해야 해요. 간호사가 일반 경리처럼 돈 출입이나 물건 재고 정리, 가격까지 다 담당해야 되요. - 참여자 A, 요양원

간호사이지만 때로는 마사지요법에 운동요법까지 몸으로 다 하고 있는데, 대상자에게 그게 중요하기 때문에 하긴 하지만 그게 과연 맞는 것인지, '내가 간호사인가, 물리치료사인가?'하는 생각이 들 때도 있고... - 참여자 J, 재가서비스센터 방문간호

3) 대상자의 다양한 요구를 다 충족시키지 못함

장기요양 간호사들이 경험하는 어려움 중 또 다른 하나는, 노인 대상자들이 장기요양 서비스를 이용하면서 요구하는 다양한 서비스들을 충족시키지 못한다는 것이었다. 간호사로서 여러 가지 장애요인으로 인하여 간호 실무를 하면서 대상자의 다양한 요구를 충분히 충족시키지 못할 때 간호사로서 '과연 무엇을 해야 할까?'라는 답답함이 있다고 하였다.

어르신들이 나를 배우신 분들도 있고 대학 나오신 분들도 있고 해서 이분들 수준이 높아서 따라가는 게 너무 힘들어요. 프로그램도 수준 있게 가르쳐야 돼요. 매일 오전 오후 프로그램을 다르게 다 구성해야 하고, 옛날 보다 어르신들 욕구도 많아지고 있고... - 참여자 C, 요양원

뭔가 시스템이 갖추어지지 않은 상태에서 그냥 정말 가서 맨몸으로 그 시간을 다 채우고 와야 하나까... 저의 경우도 치매 어르신한테 제가 신경쓴다고 다 해주고 있지만 결국 어르신이 느끼시기에 원하시는 거를 다 해주는 거는 아니잖아요. 그런 상황에서 '나는 과연 무엇을 해야 할까?'를 항상 고민하는 것 같아요. - 참여자 K, 방문간호

4) 전문 간호가 아닌 일상적인 돌봄을 제공

노인 대상자에게 제공하는 간호서비스는, 병원 임상에서의 전문적인 간호와는 달리, 일상적인 돌봄과 기본적인 간호를 제공해야 하는 경우가 더 많이 발생하였다. 그런 점에서 간호사들은 노인 어르신을 대상으로 좀 더 전문적이고 체계적인 간호를 제공하길 원하는 아쉬움을 토로하기도 하였다.

지금 내가 간호사로서 이 일을 하는 게 맞나 싶은 그런 생각이 들 때가 있잖아요. 전문적인 간호가 필요한 것도 아니고 그냥 일상생활을 돕는 건데... - 참여자 I, 주야간보호센터

5) 응급상황 대처에 큰 책임감을 느낌

간호사는 요양원 등 노인요양시설에서 종사하는 유일한 의료인으로서 특히 노인 대상자에게 발생하는 응급상황에 신속하게 대처해야 할 때 큰 부담감과 책임감을 느끼고 있는 것으로 나타났다.

무엇보다 응급상황 관리가 가장 중요한 거 같아요. 아무래도 요양원에 입소하시는 어르신들이 만성질환, 치매 어르신이 80~90%가 되거든요. 그러니까 내과질환이나 복합적인 질환을 다 가지고 있기 때문에 어르신들 건강상태가 갑자기 확 나빠질 수 있거든요. 그래서 119에 콜을 해야 하는 상황이 많고, 항상 응급상황에 대비하고 있는 그런 자세, 그런 마음으로 일하고 있어요. 이 역할들이 좀 그래요. 힘들어요. - 참여자 B, 요양원

여기서는 내가 의사 일까지 도맡아 해야 되는 상황 이잖아요. 그러니까 판단이 빨라야 되고, 예를 들면 어르신의 산소포화도도 더 자주 체크해줘야 하고 만약 떨어져 있으면 바로 보호자한테 연락해야 되고... 그 책임감이 굉장히 과중해요. - 참여자 C, 요양원

**범주 2: 장기요양 간호사 역할 적응의 장애요인**

두 번째 범주인 노인 장기요양분야에서 간호사의 역할 적응의 장애요인에서는 간호사가 인식하는 장애요인으로 총 8개의 핵심주제가 도출되었고 이는 '조직적 요인', '상황적 요인', '제도·환경적 요인' 등 3개의 주제모음으로 분류, 구성되었다.

**주제모음 1: 조직적 요인**

1) 간호사 인력이 절대적으로 부족함

장기요양 간호사 역할 수행에서 가장 큰 어려움은 간호사 인력의 절대적인 부족이다. 간호사 인력의 부족은 결국 장기요양 서비스의 질에 영향을 미치고 결과적으로 서비스 대상자인 노인에게 부정적인 영향을 미칠 수밖에 없다. 그러나 간호사에 대한 커지는 수요에 비해 현실적으로는 많은 간호사들이 여러 장벽에 의해서 진출을 꺼려하고 있다고 하였다.

*요양원도 3교대가 있는데, 저도 요양원은 처음이다 보니까 처음에는 병원 수준의 3교대로 알고 왔는데, 막상 와보니 다르더라고요. 이브닝이나 나이트를 전체 어르신 200명을 혼자 다 봐야 되더라고요. 그래서 업무를 데이 때 다 하려고 시간, 인력 배정을 데이 근무에 좀 더 하긴 하는데, (임소자 중) 병원에 가셨다가 밤늦게 오시는 분들도 있어요. 그러면 혼자 근무하는 제가 전체 어르신들을 보면서 그걸 다 해야 하고요. 그리고 응급(상황)이 터져도 따로 도와줄 사람이 없어요. 제가 혼자 보호자 상담해야하고 환자 병원 진료갈 준비해야 하고, 병원도 알아봐야 하고, 그 다음에는 어떻게 이동할 것 인지까지 그걸 혼자 근무하는 간호사가 다 결정해야 하거든요. - 참여자 A, 요양원*

2) 업무강도나 책임에 비해 보수가 낮음

가장 근본적인 이유는 간호사에 대한 낮은 보수와 불만족스런 근무조건이라고 답하였다. 대부분의 노인장기요양 시설은 규모가 작고, 사회적으로 장기요양 서비스 인력에 대한 임금 수준이 낮게 책정되어 있어 간호사에 대한 보수 역시 높지 않다. 병원 임상 경력을 제대로 인정해주지 않고 간호사 대신 간호조무사로 쉽게 대체하려는 시설장들이 많기 때문에 간호사의 임금 수

준은 크게 나아지지 못하고 있다고 하였다.

*간호사가 맡은 책임에 비해서 보수는 그렇게 많지 않다고 생각해요. 여기는 예전에 근무했던 경력이 다 인정되지 않거든요. (임상에서) 20년을 일해도 9년 인정이 최대인 거. 요양원이 아무래도 복지시설로 등록되어 있다 보니까 간호 인력에 대한 인정을 덜 해주는 것 같고... (중략) 그리고 요양병원과 비교했을 때 업무강도는 더 세요. 그러다보니 요양병원에서 일하다 (요양원으로) 오신 분들도 있는데 그분들이 공통적으로 하는 이야기가 '요양병원이 일하기 훨씬 낫다', 업무강도는 그렇다고 받아 들이시터 라구요. 일을 막 고되게 하고 설움이 없이 한다고 표현하시거든요. - 참여자 A, 요양원 시설이나 센터의 규모가 작잖아요? 그런 것도 있고 또 시설장 입장에서는 간호조무사도 고용할 수 있고 그런데 비싼 돈 주고 간호사를 고용하겠냐, 이런 마인드도 있고... - 참여자 F, 주야간보호센터*

3) 간호사에게 지지적이지 못한 구조 및 시스템

노인복지시설은 규모면에서도 크지 않은 조직이 많고 조직 구조 및 시스템 기반이 미비하고 운영이 원활하지 않아 간호사 인력이 업무 수행에 있어서 어려움을 느낀다고 하였다. 특히 사회복지시설 내에서는 간호부서에 대한 기능이 미분화되어 있어 간호사의 업무에 대한 이해와 협조가 쉽지 않은 어려움이 있다고 하였다.

*지금 하는 일이 업무 같은 게 잘 분업화되어 있지 못하고 조직의 지원이나 체계가 병원보다 굉장히 미흡하고 그거에 대해 간호사들이 굉장히 어려움을 많이 느낍니다. 책임을 많이 느끼고 부담스러워 한다고 생각해요. - 참여자 A, 요양원*

*요양원은 간호사들이 간호파트로 되어 있는 게 아니고 복지파트로 지정되어 있거든요. 그러니까 '간호사'라는 명칭은 있으나 채용 시에는 '복지직'으로 채용돼요. 그러니까 일반 복지직하고 거의 같은 대우이고 야간 근무 여부 정도만 차이가 나는 걸로 알고 있어요. 그러니까 간호사가 그만두더라도 그 TO를 복지과에서 가져가 버리면 (간호사를 채용할 수 있는) 그 자리 하나가 줄어들어 버리는 그런 상황이 되거든요. 어르신들 케어 때 문에 간호사가 있어야 되는 거고 법적으로도 그걸 필요하니까 간호사를 두지만 실제 (채용하는) 직종은 간호직이 아니라는 거죠. 간호사라는 명칭만 있는 거죠. - 참*



여자 A, 요양원

주제모음 2: 상황적 요인

1) 의사의 부재에서 오는 위임과 책임의 문제

장기요양시설에는 의사가 상주하지 않기 때문에 간호사에게 의료적 처치를 지시하거나 노인 대상자의 전문 의료 서비스의 불충분한 제공으로 노인대상자의 환자안전에 위협이 될 수 있다. 그리고 장기요양기관 인력의 부족은 간호사 인력에만 국한된 것이 아니라 돌봄 인력 전반에서 발생하는 문제이다. 특히 요양원이나 주야간보호센터 등 노인복지시설에서 의사의 부재에 따르는 대상자의 건강관리를 간호사가 전적으로 맡아야 하기 때문에 이에 따르는 간호사의 역할 과중의 문제가 발생하게 된다고 하였다.

요양원에서의 간호사의 역할은, 어쩌면 보통 의사가 하는, 인턴, 레지던트 수준에서의 허가하는 업무들을 요양원에서 하는 경우들이 종종 있어요. 예를 들어 약물을 놓아다 뺐다 하는 그런 부분들은 주치의들이 그 정도는 간호사에게 위임을 하거든요. 그런데 사실은 약물을 넣고 빼고 하는 거는 의사가 판단을 해야 하는 거잖아요. 그런데 그걸 우리가 대신 하고. 또 상비약 같은 경우도 적응증을 사정해서 GI 문제나 아니면 변비, 두통 등에 대한 약을 주어야 하는 지에 대한 판단 역시 병원에서는 의사가 하잖아요. 그런데 여기서는 간호사가 해요. 상처소독의 경우에도 그래요. 대학병원에서는 인턴이 하잖아요. 여기서는 저희가 다 위임받아서 하고 그러다보니 간호사한테 책임감을 많이 느끼게 하는 일들이 많은 것 같아요. - 참여자 B, 요양원

2) 직종 간 역할 경계의 모호함

노인 대상자에 대한 돌봄 서비스는 통합적이고 연속적인 특성을 가지고 있어 직종 간 업무 범위를 나누기 쉽지 않고 현재 장기요양기관에서 직군 간 업무 범위를 명확히 정해놓지 않은 측면도 있다. 따라서 모호한 업무 경계로 인하여 업무 중복이 발생하며 직종 간 업무 갈등이 생기고 결과적으로 간호사의 자존감을 떨어뜨리기도 한다고 하였다.

이런 영역이 처음부터 제시되어 있었으면 이렇게, 이렇게 딱 될 건데 그냥 기쁜 사람이 우선인 듯, 요양보

호사님도 이렇게 지시를 하거나 부탁하고 그러면 싫어하고... 처음부터 시설 쪽에 간호사분들이 진출했으면 이걸 니꺼 내꺼, 할 일, 안 할 일 이런 게 구분이 되었을텐데 아예 영역이 없다 보니까 진짜 그냥 끌려가요.

- 참여자 D, 요양원

당연히 의료적인 거니까 '내가 해야지'하며 계획을 세우고 있는데 갑자기 사회복지사가 "그저 이렇게 해주세요"하면 '지금 누구 업무를 누구한테 맡기고 있는 거야?'라고 생각되는 거 있잖아요. 그 사회복지사들도 그걸 모르는거죠. 그런 말을 할 때 간호사의 자존감이 상한다는 것을... 또 어떤 때는 '저런 일은 사실 간호사가 해야 되는데...'하는 걸 사회복지사가 하고 있을 때... 맡은 못하지만 그럴 때 조금 힘이 빠지죠. - 참여자 I, 주야간보호센터

3) 기존 업무 관행을 따를 수밖에 없는 상황

장기요양 분야에서의 간호사가 담당하고 있는 업무는 간호조무사 또는 요양보호사 등 타 돌봄인력과 중복되거나 업무를 분담해야 하는 경우가 생기고 업무를 분장하거나 업무를 지시할 경우 간호사의 전문성과 자율성이 발휘되기 어려운 경우가 발생한다고 답하였다.

일단 여기 요양사 분들은 연배가 보통 50대 중후반으로 나이가 좀 있는 편이거든요. 그래서 (간호사가) 처음 왔을 때 '나도 어린데 어디 얼마나 잘하나 보자' 약간 이런 게 있고, 그리고 인원수에서도 요양보호사가 훨씬 많아요. 그리고 이분들이 예전에는 뭐 계약직이거나 외부에서 채용되어 오신 분들이었지만 이제 다 정규직이 되었거든요. 그러면서 노조도 생겼고 그러니까 이분들의 입김이나 파워가 더 커진 거예요. 그러니까 결국 저희가(간호사가) 밀려 가지고 (업무에서) 뭔가를 좀 변경하려고 하거나 그럴 때 관철이 안 될 때가 많아요.

- 참여자 A, 요양원

주제모음 3: 제도·환경적 요인

1) 간호사가 진출하기 쉽지 않은 환경과 제도

장기요양 분야에 간호사 인력에 대한 법적 제도적 기준들 역시 장기요양 분야에 관심이 있는 간호사들로 하여금 쉽게 이 분야로 진출하지 못하게 만드는 장애요인이라고 꼽았다. 장기요양 분야에서의 간호사에 대한

수요가 증가하고 있고 장기요양 서비스에 대한 질 관리가 강조되고 있어 간호사 인력 채용에 대한 인센티브가 있으나 아직까지는 간호사 채용의 유인이 되지 못한다고 답하였다.

간호사 인력이야 일단 나라에서 정해놓은 기준이 있는데. 일단 그 기준에만 부합하면 되니까... (요양원) 자체적으로 더 많은 (간호사) 인력을 채용하고자 하는 거는 아닌 것 같아요. - 참여자 A, 요양원

노인장기요양법이 잘못된 거예요. 간호사들이 자유롭게 개소를 할 수 있도록 법을 만들든지 이렇게 해야 되는데... 지금 요양원에서는 사회복지사가 우위거든요. 그래서 간호사가 사회복지사가 시키는 대로 일을 해야 하고, 그러면서 환자에 대한 부분은 내가 다 해라, 환자 사고가 생기면 내가 다 책임져라 이러니까... 그래도 요양원에서 간호사가 해야 하는 일이 더 많아지고 (중략) 간호 분야가 넓혀져야 되는 상황이라서 간호사에 대한 인센티브를 좀 더 올렸더라구요. 처음에는 70만원이었는데 요즘에는 80만원으로 넘어갔거든요. 그런데 이 인센티브를 더 줘야 한다고 생각합니다. - 참여자 C, 요양원

(노인복지법 상) 복지사들은 시설장을 하면서 복지사업무도 할 수가 있는데 우리 간호사들은 시설장이면 간호 일을 못해요. 방문간호를 나갈 수가 없어요. 주간보호센터 간호사들은 그러니까 직접 액팅을 하지는 못하고 정말 그냥 관리자처럼 요양보호사들을 관리만 하거든요. - 참여자 F, 주야간보호센터

2) 장기요양 분야의 전문성을 키울 간호교육의 부재  
장기요양기관의 간호사들이 적절한 역할을 정립하고 수행하는데 어려움을 겪는 마지막 요인으로는 장기요양 서비스 분야에서의 간호사의 전문성을 키울 수 있는 교육과 훈련체계의 부재라고 답하였다. 장기요양분야에서 간호사는 급성기 병원과는 다른 간호서비스 제공을 요구받고 있으나 현재의 간호학 학사 교과과정, 간호사 보수교육 체계는 장기요양기관의 간호사들에게 필요한 실질적인 지식과 기술을 제공하지 못하고 있어 답답하고 답하였다.

보수교육도... 노인을 모시고 어른들하고 어떻게 대화하는지, 어떻게 다가가는 건지... 솔직히 그런 보수교육이 없잖아요. 병원이 아닌 이상은 요양원에 계신 분

이나 센터에 계신 분이나 교육을 받을 데가 없어요. 그런데 너무 임상에서 떨어지면 그게 거의 바다 가운데 떠 있는 배처럼 느껴지거든요. 그러니까 어디로 가야할지 방향을 못 잡는... 계속 공부를 하지 않으면 지식은 다 고갈되고 내가 이게 맞나, 안 맞나... 그러다가 막 이렇게 막 하고. 그러니까 저는 조금 공부를 하고 싶었는데 기회가 없으니까 조금 많이 답답하죠. - 참여자 D, 요양원

보수교육도 상차간호, 욕창간호 이런 것도 중요하지만 실질적으로 재가간호가 어떻게 이루어지고 있고 방문간호를 갔을 때 어떤 케어를 하는지 그런 게 아주 기본적인 것이긴 하지만 정확하지 않거든요. 그리고 제가 제일 궁금한 거는 다른 지역의, 다른 분들이 방문간호하실 때 어떻게 하는지, 다른 간호사분들은 어떻게 관리하시는지 그게 제일 궁금하거든요. 나는 이렇게, 이렇게 한다고 하는데, 이게 맞나 확인받고 싶기도 하고... - 참여자 J, 방문간호

#### IV. 논 의

본 연구는 요양원, 주야간보호센터, 재가방문간호 등 장기요양기관에서 근무하는 간호사를 대상으로 장기요양분야에서의 간호사의 역할 인식 및 적응과정과 이러한 과정에 있어서 간호사가 인식하는 역할 적응의 장애요인은 무엇인지를 탐색하기 위하여 심층인터뷰를 통하여 질적 자료를 수집하고 이를 Colaizzi의 현상학적 연구방법에 의해 분석하였다. 장기요양 분야에 종사하는 간호사들의 실무 경험을 통해 간호사들의 역할 적응과정과 그 역할에 적응하는 과정에서 경험한 조직적, 상황적, 제도·환경적 차원의 역할수행 장애요인에 관한 총 17개의 핵심 주제가 도출되었다.

장기요양 분야에서의 간호사의 역할 적응과정에서 연구참여자는 '역할 기대와 역할 준비', '역할 인식 및 수행', '역할수행의 한계'라는 세 가지 주제모음 하에서 장기요양 간호사에 대한 역할을 인식하였다. 이들은 연구 고령화에 따른 장기요양 서비스 분야에 대한 기대에 부응하여 진출하였고, 이들 중 장기요양기관을 직접 운영하고 있는 경우에는 이를 위해 상당한 준비과정과 노력을 거쳤으며 장기요양 분야에 대한 나름의 확고한 비전과 목표를 가지고 있음을 확인하였다. 또한 장기요양

분야에서 일과 삶의 균형을 유지하면서 오랫동안 간호사로 일하며 간호의 전문성을 발전시키길 원하고 있음을 확인하였다. 그리고 장기요양 서비스 대상자의 높은 의료적 요구에 부응하고 양질의 전문적인 간호서비스를 제공하는 것을 최우선의 역할로 인식하였다. 이러한 역할은 장기요양 서비스 유형에 따라서 제공하는 간호서비스 내용에 다소 차이가 있었으나 전체적으로 장기요양 분야에 종사하는 간호사 역할 인식에는 큰 차이가 없었다. 그러나 많은 간호사들이 병원이라는 급성기 의료기관에서 장기요양기관으로 이직했을 때 이 분야에서 요구하는 업무를 익히고 주어진 새로운 역할에 적응하는 과정에서 고충이 컸다고 답하였다. 특히, 대상자에게 필요한 의료적 요구 수준이 의사의 업무 범위에 해당하여 이를 비공식적으로 위임받아 독립적으로 판단하고 수행해야 하는데 따르는 부담감과 책임감이 매우 크고, 간호조무사 및 요양보호사 등 타 돌봄 인력들과 업무를 위임 또는 분담하는 과정에서 업무 위계와 업무 경계의 모호함에서 발생하는 갈등의 문제를 겪었다고 답하였다. 또한 장기요양기관 내에 간호사의 업무를 지원하는 조직 시스템의 미비 등의 이유로 역할 혼란과 역할 과중을 느끼고 있었다. 이처럼 급성기 병원과는 다른 간호업무 범위와 불명확한 업무 경계는 장기요양 분야에 종사하는 간호사로 하여금 정체성의 혼란을 일으킬 소지가 있고 직무 만족을 낮출 수 있다(Park, Lee, Ji, & Hong, 2019). 현행 노인장기요양보험법 상 간호사의 업무 범위는 방문간호서비스의 경우, 수급자의 신체활동 지원, 목욕제공, 간호, 진료보조, 요양상담 및 구강위생이며, 노인요양시설의 경우 입소자의 심신기능 유지·향상을 위한 교육과 훈련이라고 규정하고 있다(Long-Term Care Insurance Act, Article 23). 그러나, 간호조무사의 업무 범위도 이와 동일하여 간호사와 간호조무사의 업무 범위를 비교적 명확히 구분하고 있는 의료법(Medical Service Act, Article 2)과 달리 직역 간 업무 구분이 명확하지 않다. 또한 주야간보호센터 등 여타의 장기요양 서비스에 대해서는 간호사의 업무 범위가 명확히 제시되어 있지 않을 뿐만 아니라, 이 분야에서 큰 비중을 차지하고 있는 요양보호사와 간호사 간 업무 관계 역시 규정되어 있지 않다. 이는 인터뷰 결과에서 확인되었듯이 직역 간 업무 충돌을 가져올 수 있고 효율적인 팀 접근을 저해하며, 결과적으로

는 장기요양 서비스의 질 저하를 초래하기 때문에, 무엇보다 장기요양기관에서의 서비스 제공 인력 간 명확한 업무범위와 역할 정립이 시급하다. 장기요양 분야에서 간호사는 일차적으로 의료서비스를 제공하고 있지만 이들은 좀 더 확대된 역할을 수행하길 원하고 있고(Jeong & Han, 2013), 이는 동시에 장기요양 서비스의 질 관리라는 측면에서도 바람직한 것이다. 본 연구의 결과에서 확인하였듯이, 장기요양기관에 종사하는 간호사는 그들에게 요구되는 다양한 역할을 인식하고 그에 부응하고자 노력하고 있으나 동시에 여러 장애요인으로 인해 여전히 역할 수행의 한계를 느끼고 있었다. 따라서 전체 장기요양 서비스 차원에서 간호 업무 범위를 법적으로 명확히 규정하고, 타 돌봄 인력과의 적절한 업무 분담과 위임 체계를 통해 장기요양분야의 간호사의 역할을 명확히 정립해야 할 것이다.

본 연구에서 요양원, 주야간보호센터와 같은 장기요양기관에 고용된 간호사는 기관 당 1명을 초과하여 배치된 경우는 없었다. 또한 장기요양기관에 종사하는 간호사들은 간호사 인력의 부족과 낮은 임금, 열악한 근무조건으로 간호 업무 수행에 어려움이 있음을 확인하였다. 이는 양질의 간호서비스를 제공하는데도 큰 장애요인으로 작용하였다. 현재 다수의 장기요양기관은 간호사 대신 간호조무사를 대체고용하고 있고, 현장에서는 각 기관마다 인력배치 상황에 따라 간호사 업무의 상당한 범위가 간호조무사 또는 요양보호사에게 위임되는 것이 이미 관행화되어 있었다. 현행 노인복지법 상, 노인의료복지시설의 간호인력 배치기준은 30인 이상의 노인요양시설의 경우 25인당 간호사 또는 간호조무사 1인(단, 2인 이상 시 1인 간호사)으로 규정되어 있고(Enforcement Decree Of Welfare Of Senior Citizens Act, Article 22), 돌봄 인력에 대한 기본요건을 충족한 상태에서 간호사를 추가 배치한 경우 가산 수가를 적용하여 간호사 고용에 대한 인센티브를 제공하고 있다. 하지만 간호사인지 간호조무사인지와 무관하게 기본인력만 충원하면 기본수가 지급되고 있고 간호사 고용으로 인한 인센티브 수준이 낮기 때문에(Ministry of Health and Welfare, 2017) 개별 장기요양기관으로 하여금 간호사를 더 고용하고자 하는 충분한 유인책이 되지 못하고 있다. 따라서 장기요양 서비스의 질 향상을 위해서는 먼저 간호사의 고용을 적극

장려할 수 있는 제도적 개선이 요구된다. 장기요양기관에서 근무조건과 관련하여 Lee, Hwang과 Lim (2015)에 의하면, 장기요양기관에서 근무하는 간호사의 59.1%가 월 200만원 미만의 급여를 받고 있으며 평균 월 7.6일의 야간 근무를 하고 있는 것으로 나타났다. Kim과 Yu (2020)가 제5차 근로환경조사 자료 중 간호사 545명을 대상으로 분석한 결과에 따르면 월 급여가 200만원 미만인 경우는 28.4%로, 간호사의 낮은 급여 구조가 형성되어 있는 장기요양기관 간호사에 대한 Lee 등(2015)의 연구결과와 대조적이라고 할 수 있다. 또한 의료기관 종별 간호사의 임금 수준을 조사한 Kim 등(2019)의 연구에서 요양병원 간호사의 평균 급여는 월 271만원으로, 요양병원 간호사에 비해서도 장기요양기관에 근무하는 간호사는 매우 낮은 급여수준에서 근무하고 있다고 해석할 수 있다. 따라서, 장기요양기관에서 양질의 간호서비스를 제공하기 위해서는 간호사 배치 수준을 강화하고, 간호사 근무조건을 개선하기 위한 노력이 필요하다.

장기요양기관은 의료기관이 아니기 때문에 입소자들에게서 의료 및 간호 요구가 지속적으로 발생하지 않는다. 이에 장기요양기관에서는 입소자들이 의료 및 간호 요구를 호소하지 않는 시간에는 간호사가 간호업무 이외의 업무에 종사하기를 원하고 있고 간호사는 장기요양기관에 고용된 근로자로서 그러한 현장의 요구를 거절하기는 쉽지 않아 여러 가지 비 간호업무에 투입되는 상황이 발생하게 된다. 그러한 과정에서 업무 경계가 모호한 업무를 수행하게 되어 타 직군과의 갈등 상황이 유발된다고 하였다. 이러한 문제제기는 입소자들의 중증도가 상대적으로 낮은 주야간보호센터에 근무하는 간호사들에게서 나왔다. 이러한 조직 환경은 간호사가 자율성을 발휘하여 업무를 수행하고자 하여도 소속기관으로부터 적절하게 지원을 받기 어려운 상황을 야기하게 된다. Yang, Park, Jin과 Gim (2020)이 노인장기요양 재가서비스 종사자들(방문간호사, 사회복지사, 요양보호사)이 서비스 제공과정에서 경험하는 어려움에 대하여 조사하였고 종사자들이 공통적으로 호소하는 어려움 중 하나가 종사자들 간 업무조율 및 의사소통 관련한 어려움이었다. 장기요양분야는 보건과 복지 분야의 여러 인력이 함께 서비스를 제공하는 분야이므로 직종 간 원활한 의사소통을 통한 효과적인 협업이 중요하다. 이

러한 협업은 각 직종별 업무 경계가 명확하게 구분될 때 효과적으로 작동될 수 있으므로 장기요양분야 종사자들의 업무지침과 업무 간 위임, 협업에 대한 가이드라인이 필요하다.

마지막으로, 연구참여자들은 현재 장기요양 서비스를 제공하고 있거나 장기요양 분야로의 진출을 준비하는 과정에서 장기요양 분야 간호사 양성과 훈련에 필요한 적절한 간호교육 체계가 없음을 매우 아쉬워하였다. 장기요양 분야에서의 간호가 노인 간호 및 성인 간호, 응급 간호 또는 중환자 간호와 같은 임상 간호 분야의 지식과 실무경력을 갖추는 것이 필요하다는 의견 외에도 장기요양 분야 특유의 간호실무 수행에 필요한 전문적이고 체계적인 교육 부재에 대한 답답함을 호소하였다. 그동안의 간호교육은 급성기 질환 중심의 대상자 간호에 치중하여 교육, 훈련에 초점을 맞추고 있다. 그러나 장기요양분야로 간호사의 진출이 확대되고 전 생애주기별 간호 요구가 증가함에 따라 만성질환 간호, 노인인구 간호 등 다양한 간호 요구가 간호교육에 반영되어야 한다. 이는 면허간호사 양성이라는 간호대학의 일차적인 교육목표 달성뿐만 아니라 간호 전문성 강화를 위해 간호사에 대한 지속교육, 보수교육 등이 좀 더 다양화될 필요성이 있다. 장기요양 분야는 특히 유휴 간호사의 재취업을 유도할 수 있는 좋은 기회이기도 하여(Jeong & Han, 2013), 경력단절 간호사가 자신의 경력을 계속해서 이어갈 수 있는 좋은 분야라고 할 수 있다. 그러므로 본 연구에서 실제 장기요양분야에서 활동하고 있는 간호사들이 인식하고 있는 간호업무 환경에서의 간호사의 역할 문제를 적절히 해결해 나간다면 앞으로 더 많은 간호사들이 장기요양분야에 진출하여 계속해서 자신의 전문직 간호역량을 발휘해나갈 수 있으리라 기대한다.

본 연구는 일개 도 지역의 장기요양기관에 종사하는 간호사만을 대상으로 하였기에 우리나라 전체 장기요양 분야의 간호사의 인식과 경험을 대표한다고 보기에는 한계가 있다. 또한, 본 연구에서는 장기요양분야에서 간호사가 경험하게 되는 역할적응의 공통적인 부분을 연구목적으로 설정함으로써 장기요양 서비스 제공 형태(방문간호, 요양시설, 주야간보호센터)별 간호사가 제공하는 직접간호 활동과 관련한 역할 적응에 관해서는 상대적으로 고려하지 못하였다. 그럼에도 불구하고 요양

원, 주야간보호센터, 방문간호에 이르기까지 장기요양 분야의 여러 서비스 유형에 진출해 있는 간호사들을 모두 포함하였고, 특히 그동안 연구대상에서 주목받지 못했던 주야간보호센터에 종사하는 간호사를 포함함으로써 장기요양 서비스 분야 전반에서 간호사에게 요구되고 있는 역할 경험을 탐색하고자 하였다는 점에서 연구의 의의가 있다고 할 수 있다.

## V. 결 론

본 연구는 노인 장기요양기관에 종사하는 간호사가 장기요양 서비스 분야에서 간호사에게 요구되는 역할을 어떻게 인식하고 경험하였으며, 장기요양 분야 간호사로 적응해 나가는 과정에서 경험한 장애요인에 대하여 탐색하는 것을 목적으로 수행되었다. 장기요양 분야에 종사하는 간호사는 노인 대상자의 일차적인 건강 문제 해결과 의료 서비스 욕구 해소를 간호사의 주요 역할로 인식하고 있었으며 그 이외에도 노인 대상자의 돌봄 영역에서 다양한 간호사의 역할이 요구되고 있음을 확인하였다. 그러나 장기요양기관 내 제한된 인력과 자원, 그리고 장기요양 분야에서의 돌봄인력 간 업무의 범위가 명확히 정립되지 않아 업무 경계의 모호함, 업무 위임에 따른 책임감 등으로 역할수행에 한계를 느끼고 있다고 답하였다. 장기요양분야 전체적으로 간호 서비스에 대한 양적 확대를 요구하고 있으며 동시에 다양한 서비스를 욕구를 충족하고 서비스 질 제고를 위해 장기요양 서비스 분야에 특화된 간호교육과 훈련의 강화를 요구하고 있다. 향후 장기요양 서비스 이용 인구의 증가가 예상되고, 지역사회 통합 돌봄과 같이 사회적 돌봄 체계에 대한 높은 사회적 요구에 맞춰 양질의 장기요양 간호 서비스가 제공, 확대되길 기대한다.

## References

Cho, E., Kim, H., Chang, S. J., Kim, H., & Kim, J. (2020). Exploring nurses' perceptions of nursing home care in South Korea: a qualitative study. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 22(2), 85-94. <https://doi.org/10.17079/jkgn.2020.22.2.85>

Chung, S. E., & Lee, S. H. (2009). Nurses' experience of practice in nursing homes. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(1), 116-127.

Jeong, E. S., & Han, S. J. (2013). Role expectation, role performance, and role conflict among nurses working in social welfare facilities. *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing*, 20(1), 33-43.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1965). Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity. *Administrative Science Quarterly*, 10(1), 125-129.

Kim, B. H., Kim, K. J., Park, I. S., Lee, K. J., Kim, J. K., Hong, J. J., Lee, M. W., Kim, Y. H., You, I. Y., LEE, H. Y. (1999). A comparison of phenomenological research methodology: Focused on Giorgi, Colaizzi, Van Kaam methods. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 29(6), 1208-1220.

Kim, J. H., Ha, S. K., Park, Y. W., Kim, Y. H., Yi, S. M., & Kwon, H. J. (2019). Nurse wage structure and its determinants in hospital industry. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 25(3), 294-302. <https://doi.org/10.22650/JKCN.2019.25.3.294>

Kim, J. H., & Yu, J. O. (2020). Impact of nurse's occupational environment on presenteeism. *Global Health and Nursing*, 10(2), 79-88. <https://doi.org/10.35144/ghn.2020.10.2.79>

Korean Law Information Center. (2022. February). *Article 22, Enforcement decree of welfare of older persons act*. Retrieved July 1, 2022 from [https://www.law.go.kr/법령/노인복지법시행령/\(20210630,31773,20210615\)/제22조](https://www.law.go.kr/법령/노인복지법시행령/(20210630,31773,20210615)/제22조)

Korean Law Information Center. (2022.06). *Article 2, Medical service act*. Retrieved July 1, 2022, from <https://www.law.go.kr/법령/의료법/제2조>

- Korean Law Information Center. (2022.06). *Article 23, Long-term care insurance act*. Retrieved July 1, 2022, from [https://www.law.go.kr/법령/노인장기요양보험법/\(20220622,18610,20211221\)/제23조](https://www.law.go.kr/법령/노인장기요양보험법/(20220622,18610,20211221)/제23조)
- Lee J. S., Hwang R. I., & Lim M. K. (2015). A study on working conditions and factors related to job satisfaction of nurses in the long-term care facilities for the elderly. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 29(3), 551-564. <https://doi.org/10.5932/JKPHN.2015.29.3.551>
- Lee, J. S., Hwang, R. I., Park, S. Y., & Han, E. J. (2020). Residents' nursing care needs and provision of nursing care by the size of long term care facilities. *Journal of East-West Nursing Research*, 26(1), 28-38. <https://doi.org/10.14370/jewnr.2020.26.1.28>
- Lee, J., Shin, J. H., Lee, K. H., Harrington, C. A., & Jung, S. O. (2022) Staffing levels and COVID-19 infections and deaths in Korean nursing homes. *Policy, Politics, & Nursing Practice*, 23(1), 15-25. <https://doi.org/10.1177/15271544211056051>
- McGilton KS. (2012). Editorial: The role of the nurse in long-term care. *International Journal of Older People Nursing*, 7(4), 282-283. <https://doi.org/10.1111/opn.12011>
- Ministry of Health and Welfare. (2017). *Ministry of Health and Welfare Notification No. 2017-83*. Retrieved July 1, 2022, from [http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb0406vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=03&MENU\\_ID=030406&CONT\\_SEQ=339757&page=1](http://www.mohw.go.kr/react/jb/sjb0406vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=030406&CONT_SEQ=339757&page=1)
- National Health Insurance Service. (2021). *2020 Long-term care Insurance statistical yearbook*. Wonju: National Health Insurance Service.
- Park, H. S., Lee, Y. J., Ji, M. J., & Hong, M. S. (2019). Adaptation experience of nurses who were transferred to a long term care hospital from an acute hospital. *Journal of Korean Academy of Fundamental Nursing*, 24(4), 301-311. <https://doi.org/10.7739/jkafn.2019.26.4.301>
- Park, M. J., Suh, E. Y., & Lee, J. M. (2013). Nursing staffs' experiences of managing medical needs of the elderly in Korean long-term care facilities. *Korean Journal of Adult Nursing*, 25(4), 409-421. <http://dx.doi.org/10.7475/kjan.2013.25.4.409>
- Roh Y. K. (2011). Need for role establishment between long-term care hospitals and nursing homes for the elderly. *Health Insurance Review & Assessment Service (HIRA) Policy Trends*, 5(3), 23-33.
- Sandelowski, M. (1986). The problem of rigor in qualitative research. *Advances in Nursing Science*, 8(3), 27-37. <https://doi.org/10.1097/00012272-198604000-00005>
- Tong, A., Sainsbury, P., & Craig, J. (2007). Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): A 32-item checklist for interviews and focus groups. *International Journal for Quality in Health Care*, 19(6), 349-357. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzm042>
- Yang, J. H., Park, B. H., Jin, B. Y., & Gim, M. K. (2020). Difficulties experienced by home-based long-term care service providers: Home-visit nurses, social workers, and paid caregivers. *Journal of the Korean Gerontological Society*, 40(6), 1205-1220. <https://doi.org/10.31888/JKGS.2020.40.6.1205>

## Exploring Nurses' Experience in Long-term Care: Focusing on Role Adaptation and Barriers\*

Yi, Kyunghee (Assistant Professor, Department of Nursing, Doowon Technical University)

Park, Bohyun (Associate Professor, Department of Nursing, Changwon National University)

Seo, Sukyong (Former Associate Professor, College of Nursing, Eulji University)

**Purpose:** The purpose of this study was to explore nurses' experience of the role adaptation process and barriers in long-term care (LTC) facilities including nursing homes, daycare centers, and home visit nursing centers. **Methods:** After in-depth interviews with 13 nurses who were working at the LTC facilities in G province, the data were analyzed using Colaizzi's phenomenological methodology. **Results:** 17 themes with 6 theme clusters, and 2 categories emerged: nursing role adaptation process in the LTC (role expectation and readiness, role perception and performance, limits of role performance), and barriers to nursing role adaptation in the LTC facility (organizational, situational, and institutional-environmental barriers). **Conclusion:** The results showed that it is critical to establish the nurses' role in caring for the health of the elderly and maintaining the quality of care in the LTC facilities. In response to the growing demand for quality care in the LTC facilities, more institutional and environmental changes are needed to address the current barriers that prevent nurses from performing their appropriate roles.

**Key words :** Long-term care, Nurses, Role, Qualitative research

\* This study was supported by the research fund of Changwon National University in 2021-2022.