

지역사회 재가노인의 돌봄서비스에 대한 독거노인과 비독거노인의 경험: 초점집단면담 연구

박언아¹ · 정애리² · 김다솜³ · 현혜순⁴ · 신상수⁵¹화성과학기술대학교 간호학과 조교수, ²울지대학교 간호대학 조교수,
³서울시 통합건강증진사업지원단 방문건강관리팀 팀장, ⁴상명대학교 간호학과 교수, ⁵멜버른 대학교 보건대학원 연구원

Experiences of Community-dwelling Elderly Living alone or with Their Families Regarding Community Care Services: Thematic Analysis and Focus Group Interviews

Park, Eun A¹ · Jung, Aeri² · Kim, Dasom³ · Hyun, Hye Sun⁴ · Shin, Sangsoo⁵¹Assistant Professor, Department of Nursing, Hwasung Medi-Science University, Hwaseong, Korea²Assistant Professor, College of Nursing, Eulji University, Uijeongbu, Korea³Team Leader, Expert Group on Health Promotion for Seoul Metropolitan Government, Home Visit Healthcare Team, Seoul, Korea⁴Professor, Department of Nursing, Sangmyung University, Cheonan, Korea⁵Research Fellow, Centre for Mental Health and Community Wellbeing, Melbourne School of Population and Global Health, University of Melbourne, Victoria, Australia

Purpose: This study was intended to gain an in-depth understanding of and explored the experiences and meanings of participating in care services among community-dwelling older adults. **Methods:** A focus group interview approach was adopted. Twenty older adults were interviewed from November to December 2021 using semi-structured interview questions. The data was analyzed using thematic analysis. **Results:** Three main themes and seven sub-themes emerged for the elderly people living alone. One main theme was “ambivalence of elderly care services,” the second was “desperate need for care services,” and the third was “positive changes and expectations experienced with care services.” For the elderly people living with their families, two main themes and four sub-themes were identified. One main theme was “care services met within the family system,” the second was “needs for care services outside the family system.” **Conclusion:** We aim to provide a basis for strengthening the quality of elderly community care services in the mid- to long-term and establish a system of close linkages between necessary services by understanding the needs of elderly people who live alone or with their families.

Key Words: Aged; Community care service; Focus group interview; Qualitative study

서론

1. 연구의 필요성

한국은 2018년 고령화 사회로 진입하였으며, 2050년에는

노인인구가 전체 인구의 39.8%에 달할 것이고, 고령자 가구 중 혼자사는 가구가 35.1%를 차지할 것으로 예측되고 있다[1]. 노인이 되면 신체적 노쇠로 인하여 만성질환이 증가하고, 인지저하로 인한 치매 유병률이 증가함에 따라 타인에 의한 돌봄 필요성이 증대된다[2]. 이로 인해 보건의료서비스 이용률의 증가

주요어: 노인, 돌봄서비스, 초점집단면담, 질적연구

Corresponding author: Jung, Aeri

College of Nursing, Eulji University, 712 Dongil-ro, Uijeongbu 11759, Korea.
Tel: +82-31-951-3887 Fax: +82-31-951-3916, E-mail: aeri@eulji.ac.kr

- 본 연구는 2021년 성남시의 지원을 받아 수행되었음.

- This research received no external funding, but the research unit supporting this project was funded by Seongnam City, Korea.

Received: May 24, 2024 / Revised: Jun 5, 2024 / Accepted: Jun 5, 2024

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

뿐만 아니라, 노인돌봄서비스에 대한 양적, 질적 증대 요구가 확인되고 있다[3].

고령화율과 더불어 노인빈곤율은 한국 사회가 직면한 노인 복지 문제의 중요성을 보여주는 또 다른 지표이다. 국내 노인빈곤율은 43.2%로 경제협력개발기구(OECD) 중 가장 높은 편으로, 노인 돌봄에 대한 국가의 사회적 비용 부담은 증가하고 있다[4]. 보건복지부는 기초연금, 노인 관련 기관지원, 노인맞춤돌봄서비스, 노인일자리 및 사회활동지원, 노인요양시설 확충을 위한 예산을 꾸준히 증액하였으며[5], 국가치매관리비용은 2030년 약 22조, 2050년 약 103조로 추정되고 있으며 계속해서 증가될 것으로 예상된다[6]. 급증하는 의료비용에 대응하기 위해 탈시설화를 통해 최대한 집과 지역사회에서 노후를 보낼 수 있는 환경을 조성하는 커뮤니티케어(Community care, 지역사회보호)의 중요성이 커졌고, 노인은 자신의 삶의 터전에서 건강하게 생활하면서(Health aging in place) 지역사회의 돌봄을 지원받을 수 있게 되었다[7].

재가영역에서 실시되는 노인돌봄서비스는 기존에는 노인 장기요양보험과 등급외자 대상의 노인돌봄기본서비스, 노인돌봄종합서비스, 단기가사서비스, 독거노인사회관계활성화, 초기독거노인 자원지원, 지역사회 자원연계 등이 있었고[8], 2020년부터 기존의 유사하고 분절적인 노인돌봄서비스들을 통합하여 전체 노인을 대상으로 노인맞춤돌봄서비스를 시행하고 있다[9,10]. 노인맞춤돌봄서비스는 자력으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인 및 독거노인의 욕구에 따라 맞춤형 서비스를 제공하는 것을 목표로 한다[8]. 노인을 위한 의료·보건·복지 서비스는 급증하고 있지만 서비스 제공이나 전달체계는 각 영역 내에서 이루어지고 있다[10]. 선행연구결과 노인 서비스는 공급자 중심의 제도 설계, 자원의 부족, 전문가 집단의 배타성, 재원 및 부처간 단절 때문에 전달체계가 매우 분절적이고 파편적인 것으로 나타났다[11]. 다양한 노인들의 돌봄 욕구를 충족하기 위해서는 맞춤형 통합케어가 제공되어야 하지만 이용자 중심의 보건의료와 복지 서비스의 상호 연계가 부족한 상황이다.

노인맞춤돌봄서비스 개발 및 효과성 연구, 제공자 측면의 연구[2]는 진행되고 있지만 이용자 관점에서 돌봄서비스에 대한 본질적인 양상을 분석한 질적연구는 미미하다[12]. 노인맞춤돌봄서비스는 등급외자인 경증 노인 돌봄의 중요한 역할을 담당하고 있으며, 노화로 인해 허약해지거나 만성질환으로 인한 일상생활의 제한이 발생하므로 서비스에 대한 요구는 기존 중증 노인 돌봄서비스 체계에서 제공되는 그것과는 유형이나 양상이 다를 것이라 예상된다. 이에 따라 질적분석을 통한 노인돌

봄서비스 이용자 경험에 대한 탐색은 돌봄서비스 이용자에 대한 분석과 이해를 제시할 수 있으며, 향후 고령자를 대상으로 한 정책 마련시 질 높은 서비스 제공을 위해서 반드시 선행되어야 한다.

전통적으로 가족은 정서적, 사회적, 도구적, 경제적으로 구성원을 지지하는 중요한 단위였다. 이와 더불어 사회적 연결망의 중간 매개 역할을 하는 중요한 자원이기도 하다. 이러한 전통적 기능들은 개인의 기대 수명이 연장되고, 사회 변화에 적응하여 가족의 형태가 변화하면서 약화되었고, 이를 보완할 공적 개입, 즉 돌봄서비스 요구를 검증하게 되었다. 하지만, 여전히 일부 남아있는 가족의 기능을 고려할 때, 동거 가족 유무에 따른 돌봄서비스는 기능과 기대, 그리고 역할이 다를 것이라 예상할 수 있다.

이에 본 연구에서는 노인맞춤형돌봄서비스를 이용한 노인을 대상으로 독거노인과 비독거노인을 심도있게 이해하여 증장기적 노인돌봄서비스에 대한 질적 강화와 필요 서비스 간 촘촘한 연계 체계 방안 마련을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 만 75세 이상의 지역사회 재가노인을 대상으로 맞춤형돌봄서비스(이하 돌봄서비스로 표기)에 대한 경험과 의미를 심층적으로 탐색하고 이해하기 위해 초점집단면담(Focus Group Interview, FGI)을 이용한 질적연구이다.

2. 연구대상

연구대상자는 경기도 S시의 노인 건강 평가 및 돌봄서비스 총량조사에 참여한 노인 중 가구 유형에 따라 독거노인 10인과 비독거노인 10인을 대상으로 초점집단면담을 실시하였다. 대상자 모집은 조사에 참여한 노인 중 자발적으로 참여를 원하는 노인을 대상으로 진행하였다.

구체적인 대상자 선정 기준은 만 75세 이상 어르신 중 현재 장기요양등급을 받지 않은 분이었으며, 일상생활의 수행 능력에 문제가 없는 자, 의사소통이 가능한 자, 연구 참여를 희망한 자를 선정하였다. 뇌질환자, 주요 정신질환 진단, 중증 치매, 말기심폐질환, 거동이 불편자 등 연구참여 능력이 제한된 자는 제외하였다.

3 자료수집

1) 질문 개발

면담 질문은 Krueger와 Casey [15]의 가이드라인을 바탕으로 질문 범주인 시작, 도입, 전환, 핵심, 마무리의 개방형 질문지를 구성하였다. 연구문제 선정 후 돌봄서비스에 대한 관련 문헌을 고찰하였으며, 이를 근거로 질문지의 초안을 작성하였다. 개발된 질문지는 5인의 연구원이 함께 검토하여 완성되었다. 최종 질문은 시작 질문 1개, 도입 질문 2개, 전환 질문 2개, 핵심 질문 4개, 마무리 질문 2개로 총 11개의 질문으로 이루어졌으며, 구체적인 내용은 표 1과 같다.

2) 자료수집방법

초점집단면담은 2021년 11월 19일과 12월 20일에 만 75세 이상의 남녀 참여자 총 2그룹 20명(독거노인 그룹:10명, 비독거노인 그룹:10명)을 대상으로 그룹별로 60~90분간 2회씩 면담이 진행되었다. 초점집단면담은 6명에서 10명이 이상적이며[14], 본 연구에서는 독거노인 10명 그룹과 비독거노인 10명 그룹으로 나누어 면담을 진행하였다. 연구진의 설명을 듣고,

참여를 희망하는 대상자에게 동의서를 받은 후 진행하였으며 각 그룹별로 1회당 60분에서 90분, 2차례씩 초점집단면담을 진행하였다. 참여자가 경기도 S시 거주 중인 노인임을 고려하여 거주 지역에서 접근이 원활한 A구 치매안심센터 교육실에서 면담이 진행되었고, 감염병 예방을 위해 체온측정과 손 소독, 2m 이상 거리두기와 아크릴 가림막 설치, 마스크 착용 등의 방역수칙을 준수하였다. 면담은 초점집단면담 연구 경험이 있는 간호학과 교수 2인에 의해 진행되었으며, 일관된 그룹별 면담을 진행하기 위해 개발된 질문지에 따라 진행하였다. 연구보조원 1인은 허용적이고, 편안한 현장 분위기 조성을 위해 음료와 다과를 준비하였다.

면담은 연구자 소개를 시작으로, 연구목적과 내용, 진행방법을 설명하였고, 참여자들의 연령을 고려하여 피로하거나 힘든 경우, 언제든지 중단할 수 있으며, 연구참여에 따른 보상과 비용, 개인정보와 비밀보장 등을 설명하고 연구참여 동의서와 개인정보제공동의서를 서면으로 받았다.

모든 면담 내용은 휴대용 녹음기 4대를 이용하여 녹음하였고, 연구자는 참여자의 이야기를 주의 깊게 청정하였다. 연구자는 면담시 참여자들의 반응을 모니터링하였고, 모든 참여자

표 1. 초점집단면담 질문

항목	내용
시작	1. 현재 어르신들의 일상생활에서 가장 다른 사람이나 기관의 도움이 필요한 것은 무엇인지 말씀해주세요.
도입	2. 돌봄서비스 등에 대한 정보를 알고 계시나요? 어떻게 확인하고 계시는지 말씀해주세요. 3. 현재 어르신께서 어떤 돌봄서비스를 받고 계시는지 예를 들어 말씀해주세요.
전환	4. 현재 받고 있는 돌봄서비스에 대해 만족하시는 부분이 있다면 말씀해주세요. 5. 현재 받고 있는 돌봄서비스에 대해 불편하거나 힘든 부분이 있다면 말씀해주세요.
핵심	6. 돌봄서비스를 받으면서 특별히 기억에 남는 에피소드가 있다면 말씀해주세요. 7. 돌봄서비스를 받은 후 개인적으로 어떤 변화가 있었는지 말씀해주세요. 8. 앞으로 받고 싶은 돌봄서비스가 있다면 어떤 돌봄서비스를 받으면 좋을지, (지금은 받고 있지 않지만) 필요하다면 구체적으로 어떤 것을 받았으면 좋을지 말씀해주세요. 1) 가사간병, 세탁과 청소, 의류 및 침구관리, 장보기 지원, 행정 및 일상업무 지원, 식사지원, 음식제공서비스, 활동 지원 서비스, 개인 위생서비스, 의류나 생활가전, 생활용품서비스 등 일상생활지원 서비스 2) 도배, 장판, 주거시설 개보수, 안전이나 문턱 수리 등 주거서비스 3) 건강교육, 치매관리, 방문 건강관리/검진/재활치료/의약품 지원/의료비 지원 서비스 4) 요양/간병 같은 서비스 5) 상담/정서발달치료 같은 정신건강 및 심리 정서 서비스 6) 공영전시/체육/체합 및 여행/취미활동/문화활동 등 여가/문화서비스 7) 폭력 피해, 학대, 법률재무상담 같은(안전 관련) 서비스 9. 나에게는 어떤 식으로 정보를 전달해 주었으면 좋겠다고 생각하시는지 말씀해주세요.
마무리	10. 향후 돌봄서비스 개발시 개선해야 할 점이나 보완해야 할 점들이 있다면 말씀해주세요. 11. 마지막으로 한마디씩 해주세요.

주) 면접 중에는 이해도를 높이기 위하여 돌봄서비스라 줄여 표현하였으나, 실제로 맞춤형돌봄서비스를 의미함.

가 말할 기회를 갖도록 하였으며, 의미 있는 자료는 현장노트에 간략하게 기록하였다. 개방형 질문을 통해 연구자의 관점이 개입되지 않도록 하고 참여자가 고령자임을 고려하여 정중하고 상세하게 질문하였다. 면담 중 의견이 모호하거나 이해가 안 되는 경우 연구자가 이해한 의미가 맞는지 추가적으로 질문하여 말한 의도를 명확하게 확인하였다. 면담은 새로운 개념이 도출되지 않는 포화 상태에 이를 때까지 진행되었다. 녹음된 면담 내용은 면담 직후 연구자에 의해 디브리핑이 진행되었으며, 연구보조원 3인이 필사하고, 필사 내용은 면담을 진행한 연구자 2인이 재검토하였다. 분량은 초점집단 면담의 녹음 내용 필사본과 면담 중 연구자가 작성한 현장 노트, 디브리핑 노트 및 분석 노트 등 모두 A4 용지 약 90페이지(1차 현장노트 10, 1차 비독거 15, 독거 17, 2차 현장노트 10, 독거 14, 비독거 14, 분석노트 10) 분량이었다.

4. 윤리적 고려

참가자들은 연구참여 전에 연구에 대한 목적과 진행 방법, 현장 녹취에 대한 설명을 듣고, 동의하는 경우 동의서에 서명하였다. 연구참여 동의서와 개인정보 제공 동의서를 서면으로 작성한 후 연구에 참여하였으며, 수집된 개인정보는 잠금장치가 있는 서랍에 보관하였으며 개인정보보호법에 따라 관리하였다. 대상자가 원하면 언제든지 연구참여를 철회할 수 있음을 설명하였고, 면담 종료 후 답례품을 제공하였다.

5. 자료분석

초점집단면담 내용에 대한 자료분석은 현상에 대한 심층적인 이해를 목적으로 이루어진다. 수집한 자료를 연구목적에 따라 효율적으로 분류하고 유사한 의미로 범주를 형성한다[15]. 본 연구는 현장노트와 초점집단면담으로 수집된 질적 자료를 주제 분석법[16]을 통해 분석하였다. 녹음된 내용을 주의 깊게 듣고 필사하였고, 연구 질문을 축으로 내용을 분석하였다. 각 연구자는 상황을 이해하고 자료의 친밀성을 높이기 위해 필사본을 수차례 반복적으로 읽었다. 내용 중 유사성을 지닌 주제어와 문장, 단락을 기반으로 진술문을 분류하고, 상호 관련이 있는 분석 단위를 통합하여 코드(code)를 생성하였다. 생성된 코드 중 관계가 있는 코드들을 합성하여 하위 범주(category)를 생성하고, 하위 범주를 묶어 주제(theme)를 도출하였다. 자료 분석의 타당도와 신뢰도를 높이기 위해 연구자가 독립적으로 자료를 분석하고, 분석한 자료를 바탕으로 전체 연구자가 분석

모임을 통해 공유하였고, 여러 차례 재분류를 통해 분석의 결과에 대해 동의할 때까지 논의를 거쳐 의견을 수렴하였다.

6. 연구의 질 확보

연구자들은 간호학과 교수 3인, 보건전문가 2인으로 구성되었으며, 이 중에는 질적연구 관련 학습과 연구 경험을 가지고 있고, 지역사회에서 평균 10년 이상 재가노인을 대상으로 한 연구 경험자를 포함하고 있다. 본 연구는 Sandelowski [17]가 제시한 신뢰성, 적합성, 감사가능성, 확인가능성을 기반으로 진행되었다. 연구결과에 대한 신뢰성을 높이기 위해 연구대상자가 편안한 환경에서 면담을 진행하였고, 대상자들의 이야기를 경청하였다. 적합성 확보를 위해 참여자들의 구체적인 경험을 통해 의미있는 자료가 충분히 나올 때까지 자료를 수집하였고, 분석 전 과정에서 연구자 간 협의를 수행하였다. 감사가능성을 확보하고자 자료수집과 분석과정을 기록하였고, 대상자의 말을 그대로 필사하고 인용하여 독자가 연구자의 해석이나 분석을 검증할 수 있도록 하였다. 확인가능성은 연구자는 중립적인 입장을 갖도록 노력하였고, 현장기록을 작성하고, 코딩과정을 메모하여 대상자의 면담내용과 비교를 통해 확인할 수 있도록 하였다.

연구 결과

1. 연구참여자 특성

연구참여자는 총 20명으로 대상자의 성별은 독거노인 집단은 남자 4명, 여자 6명, 비독거노인 집단은 남자 6명, 여자 4명으로 이루어졌다. 대상자의 평균 연령은 독거노인 집단은 77.4세, 비독거노인 집단은 81.1세로 나타났다(표 2).

표 2. 대상자의 일반적 특성 (N=20)

항목	범주	독거	비독거
		n (%) or M±SD	n (%) or M±SD
성별 (명)	남자	4 (40.0)	6 (60.0)
	여자	6 (60.0)	4 (40.0)
연령 (세_만나이)		77.40±2.11	81.10±4.37

2. 독거노인 면담 분석 결과

독거노인의 경우, 주제 1은 노인 돌봄서비스의 양면성으로

표 3. 독거노인 분석 결과 나타난 주제

주제	하위주제
1. 노인 돌봄서비스의 양면성	· 내게 꼭 필요한 돌봄서비스 · 내게서 멀리 있는 돌봄서비스
2. 돌봄서비스에 대한 절박한 요구	· 일상생활 유지에 대한 간절한 도움의 손길 · 다가오는 인지기능 저하에 대한 두려움 · 홀로 있음과 우울로 인한 고통 경험
3. 돌봄서비스로 경험하는 긍정적 변화와 기대	· 돌봄서비스로 경험한 긍정적 변화 · 내게 필요한 돌봄서비스 정보의 익숙한 접근

‘내게 꼭 필요한 돌봄서비스’, ‘내게서 멀리 있는 돌봄서비스’라는 하위 주제가 도출되었다. 주제 2는 돌봄서비스에 대한 절박한 요구로 ‘일상생활 유지에 대한 간절한 도움의 손길’, ‘다가오는 인지기능 저하에 대한 두려움’, ‘홀로 있음과 우울로 인한 고통 경험’으로 하위 주제가 도출되었다. 주제 3은 돌봄서비스로 경험하는 긍정적 변화와 기대로 ‘돌봄서비스로 경험한 긍정적 변화’, ‘돌봄서비스에 대한 실질적 기대’로 하위 주제가 도출되었다(표 3).

주제 1. 노인 돌봄서비스의 양면성

인구 노령화로 인한 독거노인의 규모는 계속해서 증가하고 있으며, 독거노인의 경우 생활상의 어려움을 해결하고, 독립적인 생활을 영위하기 위한 정책이 뒷받침되어야 한다. 노인맞춤 돌봄서비스를 받는 대상자 중 기초생활수급자의 경우 사회복지사나 방문간호사의 돌봄을 받아 물품 전달 및 말벗, 지원 기관 연계 서비스 시행, 전화, 반찬서비스, 치매 예방교육 등의 서비스를 제공받고 있다고 언급했다. 하지만 그 외 대상자들은 보건복지서비스의 종류와 신청방법에 대한 정보 부족을 언급하였으며, 아무런 정보도 받지 못했다고 호소하였다. 이에 ‘내게 꼭 필요한 돌봄서비스’, ‘내게서 멀리 있는 돌봄서비스’, ‘나는 받지 않는 돌봄서비스’라는 하위 주제가 도출되었다.

하위주제 1. 내게 꼭 필요한 돌봄서비스

노인돌봄서비스를 받아본 경험이 있는 노인들은 일상생활에서 혼자 하기 어려운 집수리, 도배 같은 일상생활 도움뿐 아니라 건강상태 상담, 교육 등의 서비스를 받고 있었다. 독거노인의 경우 도움을 받을 수 있는 가족이 없는 경우 돌봄서비스를 받는 것이 매우 필요하며, 서비스를 받는 것에 만족하는 것으로 나타났다.

제가 혼자 있기 때문이에요. 복지사님이 일주일에 한 번씩 다녀가세요. 와서 한 30분 있다 가시는데요. 대화도 나

누고 또 뭐 복지관에서 선물 같은 거 나오면 지금 어르신 이 말하듯이 마스크도 갖다 주고. 복지사님이 직접 다니면서 와서 접수를 받더라고요. 오셔가지고 한 30분씩 얘기하고 가시고 그거 굉장히 좋더라고요. 그리고 전화해서 잘 주무셨냐고 건강 이상 없냐고 물어보시고. 굉장히 좋은 서비스죠. 노인네들 혼자 사는 사람들을 이렇게 대부분 못 같은 거 못 박잖아요. 전화하면 오셔가지고 못도 박아주고 뭐 수도가 고장 나면 봐주시고 그런 분이 있는데 주민센터 가면 집수리 저거라고 있거든요. 해달라 그러면 오셔서 해주시고 또 수시로 전화도 잘 주세요.(A2)

보건소에 저를 지금 맡은 방문간호사 선생님이 오셔서 한 달에 한 번, 두 달에 한 번씩 방문해주시고. 도와주는 거는 그저 상담이나 하죠. 건강이 어떠시냐. 치매 같은 거 건강 상태에 대해서 많이 봐주세요.(A3)

복지사한테 전화는 좀 자주 오는데. 일주일에 한 번씩. 치매 예방교육 같은 거 인제 해주고. 주는 건 뭐 가끔 오는데 어제도 뭐 이불을 하나 받긴 받았네. 도배가 안 됐다 이러면 그 도배한 지 몇 년 됐다 이러면 그 인제 해주고. 또 어데가 고장났다 그러면 와서 해줘요.(A9)

보건소에서는 방문 간호 선생님이 자주 오세요. 방문하러 오시고 전화도 자주 하시고. 참 고마워요. 항상 고마운 마음이에요. 일주일에 한 번쯤. 어제, 그저께도 전화가 왔어요. 건강상태 많이 물어봐주고 치매 방면에는 무슨 검사하더라고. 그거도 신청해놨어요.(B7)

하위주제 2. 내게서 멀리 있는 돌봄서비스

노인들의 디지털 리터러시의 격차와 스마트폰 미사용으로 인해 정보 전달 방법 중 전자메일이나 SNS, 멀티메세지 같은 경우 받지 못하거나 확인을 못 하는 경우가 많았다. 정보를 검색하고 이용하는 것이 어려운 대상자들은 직접적인 전화 연락이나 문자메세지, 팸플릿이나 인쇄물 등을 선호하였다. 대상자의 경우 서비스를 받아 본 경험이 없는 대상자, 서비스에 대해

전혀 모르거나 신청방식을 모르는 대상자, 서비스의 범위를 제한적으로만 인식하고 있는 대상자, 받을 수 있는 서비스에 접근 자체가 안 되는 대상자 등 다양한 원인으로 인하여 서비스 접근에 대한 어려움을 호소하였다. 기초생활수급자에게 우선적으로 지원하는 돌봄서비스의 특성상 신청 자격 미달 노인 집단을 중심으로 돌봄서비스의 사각지대가 존재함을 확인하였다. 돌봄서비스에 대한 정보 부족과 더불어 받아본 적이 없으므로 서비스에 대한 요구도 발생하지 않고 있다. 소득 수준이나 건강상태에 따라 소외되지 않고, 유연성 있게 선택할 수 있는 다양한 서비스 개발과 정책이 요구된다.

저는 여기 와서 다 알았는데 좀 어떻게 저기 복지관에서 내려와가지고 뭐가 있는지 좀 알아봐줬으면 좋겠어요. 어떻게 할지 몰라 우리는 창문이 다 떨어져도 몰라. 내 혼자서 그거 할 줄을 모르지.(A3)

왜 이 나인데 건강하지 않겠어요. 다 아프지. 그래서 침맞고 병원 다니고 뭐하는데 그런 거 안 해서 전 모르니까 아무것도 몰라 몰라서 뭘 어떻게 하는 방식을 모르니까 하고 싶어도 못해. 좀 알려 주세요.(A7)

좋은 제도가 있어도 얘기를 안 해주니까 모르죠. 나이가 먹어서 금방 잊어버리기도 하는데 주민센터에서 나이 먹은 사람들 각자 조사해서 알려주고 좋은 제도가 있으면 하면 되는데 그게 안 되니까 못 받고 이리저리 가서 물어봐야 돼.(A9)

돌봄 서비스 이런 거는 신청하는 건 자치센터에 가서 하는 거예요? 아니 쉽게 얘기하면은 내가 청소 같은 게 너무 힘들어서 조금 도움을 받고 싶으면 그 얘기를 자치센터에 가서 해야 되는 거냐고.(A10)

(김치를) 작년 재작년에는 동사무소 가서 달라고 막 떼를 썼더니 아이고 떼쓰지 말라고 그러면서 주더라고요. 뭐 어떤 분들은 주고 어떤 분은 안 주는지.(B2)

어디 아픈데도 없고 건강하니까 받고 있는 서비스가 전혀 없습니다.(A4)

어떻게 됐든 내 몸이 아프면 내가 해결을 해야지. 필요가 없더라고. 내가 알아서.(A5)

주제 2. 돌봄서비스에 대한 절박한 요구

대상자들은 독거노인으로 일상생활에서 문제가 발생하면 도움을 요청하기가 쉽지 않은 상태이며, 문제를 해결하기 위한 다양한 돌봄서비스가 필요함을 언급하였다. 이에 '일상생활 유지에 대한 간절함 도움의 손길', '다가오는 인지기능 저하에 대

한 두려움', '홀로 있음과 우울로 인한 고통 경험'라는 하위 주제가 도출되었다.

하위주제 1. 일상생활 유지에 대한 간절함 도움의 손길

수술을 받은 후 회복 과정에서 돌봄의 필요성, 병원 방문시 보호자의 부재로 인해 병원 동행 요구, 일자리 부족으로 인한 경제적 문제, 근골격계 질환으로 인한 주거 공간 청소나 식사 준비 문제 등 일상생활돌봄 요구 등을 토로하였다.

내가 이제 3년 전에 심장수술 했었거든요. 심장수술이 판막 4개에 3개 뜯어냈어. 큰 수술 했어요. 그리고 그 다음에 내가 저녁에 자다가 죽으면 어쩌나. 혼자 있으니까 그저 그 생각이지 다른 거는 없어요. 많이 힘들죠. 혼자서 밥해 먹어야 되고. 밥해도 못 먹니까 52kg에서 47kg가 됐는데 죽는다고 했는데 살아났어. 누가 와서 도와주거나 이런 거는 전혀 없었어요. 힘든 건 진짜 오래가. 일 년 가까이 갔을 거예요.(A3)

일을 하다가 그만두고 나니까 우울증이 오더라고. 내가 걸만 멀쩡하지 속은 내부적으로 다 안 좋거든요. 협심증에다 스텐트도 하고 다 하고 다니거든. 그러다 보니까는 허리 때문에 수술해서 그 복원하느라고 안하면 힘들니까 일하면 되는데 일자리가 금방 없으니까 가고 싶어도 그게 안 되더라고 혼자니까 일해야지.(A7)

다리, 허리를 못 쓰니까 청소를 해기가 되게 힘들어요. 진짜 힘들어 그니까 집청소를 한 번 해려면 청소기 한 번 밀려면 몇 번씩 쉬어야 되고 그런 도움을 좀 받았으면 좋겠어요.(A8)

시장 보는 거 장보는 거 도움을 받고 싶습니다. 전부 다 고지대지만 특히 저 같은 경우에는 종합시장에서 시장바구니 들고 꼭대기까지 올라가려면 다리가 아프니까 중간에 한 번 쉬어야 돼요. 그래서 다들 경험 뭐 아시겠지만 거기서 올라오기가 정상까지 올라오기가 참 힘들어요. 그렇다고 조금 사는데 배달시킬 수도 없는 거고.(B6)

대청소나 반찬 좀 도움 받고 싶어요. 김치 같은 거, 그런 거지 뭐. 김치가 제일 하기가 힘들어요. 서서 이렇게 좀 많이 해야 하는데 김치 요만큼 담으려면 열 번도 더 앉았다 싶다가 해요.(웃음) 저도 김장을 못해요. 그래가지고 제일 불편한 게 김장을 못하니까 김치 같은 거.(B8)

근육이 그렇게 아프거든요. 근육이 아파가지고 그 보면 멀쩡하거든요. 암만 짝어봐도 안 나오거든요. 그런데 나는 죽겠다 말이에요. 건강에 대해서 누가 상담을 좀 해줬

으면 좋겠어요.(A9)

하위주제 2. 다가오는 인지기능 저하에 대한 두려움

기억력의 저하로 인한 치매 발생의 두려움을 많은 대상자들이 호소하였으며, 원인을 알 수 없는 통증으로 인한 건강 상담의 필요성을 언급하였다.

전혀 모르니까 이런 데하고 거리가 머네. 보건소 가서 치매 그거 말하라 그러는데 싫어서 한 번도 안 왔거든 치매검사. 그냥 나빠지면 걱정이 되서 그래서 안 왔어요. 여기 연락도 안 왔지만은 그냥 겁이 난다 그러고.(A7)

저녁에 잠을 잘 못자니까 수면제를 많이 먹어요. 한 3,4년 동안 먹었더니 기억력이 너무 떨어져서 지금은 내가 지방에 나갔는데 뭘 가지러 나갔는데 잊어버려. 그러니까 아까 말했듯이 제일 걱정이 되는 게 치매 걸릴까봐 제일 걱정이예요.(B6)

허리도 수술 두 군데고 다리도 수술하고 몸도 엄청 아프거든요. 근데 이제 음식을 내가 혼자 사니까 해야 먹잖아요. 아무리 안 빠뜨리고 정신 차려서 양념을 잘 넣어야지 그러고 다 했다 잘 했다 그리고 돌아서면 양념 꼭 한 가지씩 빼놨어요. 그러니까 나는 이게 치매가 되게 걱정되거든요.(A10)

하위주제 3. 홀로 있음과 우울로 인한 고통 경험

일상생활 문제의 돌봄과 더불어 노년기의 정서, 심리적 문제인 우울과 자살 등의 정신적 측면 역시 돌봄서비스가 필요한 부분으로 나타났다.

저는 혼자 이렇게 생활하기 때문에 저녁을 먹고 티비를 보면 재방송이 나오고 그러잖습니까. 그러면 이걸 꺼버리고 그러다 보니까는 우울증인지 코가 별령별령별령 이럴 때가 있어요. 그게 다 알다시피 방에 티비하고 저탁에 없거든요. 누구하고 대화할 사람이 없어요.(B6)

어르신이 돌아가신지 한 7년 됐어요. 근데 제가 자녀가 없어요. 둘이 살다가 갑자기 돌아가셨는데. 둘이 같이 있다가 혼자가 되니까 어디 의지할 데도 없고 그래서 우울증이 심하게 왔었어요. 보건소 상담센터를 가서 얘기를 했죠. 그랬더니 우울증이 심하다고 그러시더라고요.(B7)

주제 3. 돌봄서비스로 경험하는 긍정적 변화와 기대

대상자들의 돌봄서비스에 대한 경험은 대상자들에게 긍정

적인 영향을 주었으며, 이에 ‘돌봄서비스로 경험한 긍정적 변화’, ‘내게 필요한 돌봄서비스 정보의 익숙한 접근’이라는 하위주제가 도출되었다.

하위주제 1. 돌봄서비스로 경험한 긍정적 변화

지역사회에서 어떤 형태로든 돌봄서비스를 받고 있는 대상자의 경우 음식섭취로 인한 건강호전, 우울감 감소를 위한 모임 참석 등으로 일상생활에서 긍정적인 정서 변화를 경험하였다.

한 달 동안 밥을 한 알도 못 먹으니까 지금은 살아난 것 같아요. 보건소에서 제 책임지는 선생님이 내려 오셔가지고 그게 많이 도움이 되더라고요.(A3)

그래서 일주일에 한 번씩 가서 상담 받고 우울증이 있는 사람들이 모여가지고 하는 저기 있더라고요. 그래서 거기도 보내주고 그랬어요. 친구들 만나려고 노력하고요. 심하면 이렇게 살아서 뭐하나 그런 생각이 들고 사람들이 죽는 걸 이해를 하겠더라고요. 보건소 덕분에 많이 좋아진 것 같아요.(B7)

하위주제 2. 내게 필요한 돌봄서비스 정보의 익숙한 접근

대상자들은 많은 수가 돌봄서비스를 충분히 경험하지 못하거나 정보 접근이 생소한 경우가 많았다. 우선적으로 대상자들은 돌봄서비스에 대한 정보 접근이 본인이 선호하는 방법으로 전달되기를 원하였으며, 기관에서 정보 전달시 정보가 노인 대상자에게 제대로 전달되는지 확인이 필요하다.

문자가 제일 편하고 카톡도 보내주시면은 보고. 가끔은 할 수 있지.(B10)

전화가 제일 좋습니다. 편리하고, 그 다음에 문자 안 되면은 안 받았을 때 문자 보내봐 주면은 확인을 하고.(B2)

문자를 잘 들여다 보질 안하거든요. 전화를 해야 알지 저기 모르니까.(B9)

3. 비독거노인 면담 분석 결과

비독거노인의 경우, 주제 1은 가족체계 내에서 충족되는 돌봄서비스로 ‘가족에게 제공받는 돌봄’, ‘비교적 준비된 노년기’의 하위주제가 도출되었다. 주제 2는 가족체계 밖의 돌봄서비스에 대한 요구로 ‘일상생활에서 간절할 외부의 도움’, ‘나와 배우자에게 다가오는 인지기능 저하에 대한 두려움’이라는 하위주제가 도출되었다(표 4).

표 4. 비독거노인 분석 결과 나타난 주제

주제	하위주제
1. 가족체계 내에서 충족되는 돌봄서비스	· 가족에게 제공받는 돌봄 · 비교적 준비된 노년기
2. 가족체계 밖의 돌봄서비스에 대한 요구	· 일상생활에서 간절한 외부의 도움 · 나와 배우자에게 다가오는 인지기능 저하에 대한 두려움

주제 1. 가족체계 내에서 충족되는 돌봄서비스

비독거 노인의 경우 자녀, 부부 혹은 형제자매 간의 도움 요청이 가능한 지지체계가 있으므로 독거 노인에 비해 돌봄서비스에 대한 필요성이나 요구도가 상대적으로 높지 않았다. 이에 ‘가족에게 제공받는 돌봄’, ‘비교적 준비된 노년기’라는 하위주제가 도출되었다.

하위주제 1. 가족에게 제공받는 돌봄

비독거 대상자들은 문제가 발생할 경우 동거 가족뿐만 아니라 비동거 가족을 통해 돌봄 요구가 충족하는 경우가 확인되었다.

그 병원에서 해주는 거 다해주시고 난 다음에 아들이 데리고 다녀서 도움이 될만한 건 다 받았어요.(C1)

동생이 옆에 살아가지고 뭐 병원에도 같이 가주고 또 와서 얘기도 해주고 또 자기네 집에 뭐 이틀에 한 번 어떨 때는 그냥 하루에 두 번씩도 오라고 그래서 가까워요. 점심은 거기 가서 자주 먹고 와요. 그래서 개가 도움을 많이 줘요.(C2)

집에 식구가 둘이 살고 있어요. 아내가 거의 다 식사준비도 다 하시고 이러니까 필요한 부분이 많이 없어요.(D4)

하위주제 2. 비교적 준비된 노년기

비독거노인은 독거노인에 비해 지지 체계가 더 안정적이기 때문에 스스로 건강관리 및 노후 준비를 하는 경우가 많았다.

노령연금은 안 타고 있고요. 국민연금 그 전에 뭇 모르고 들어왔더니 그게 나오더라고요.(C6)

저는 하루 매일 만 보 이상은 걸어요. 저는 저 나름대로 건강을, 건강을 운동을 열심히 하고 있으니까 별 다른 게 없어요.(D4)

주제 2. 가족체계 밖의 돌봄서비스에 대한 요구

비독거노인들은 기본적인 일상생활을 영위하기 돌봄을 가

족 내에서 충분히 충족되기 때문에 받고 있는 돌봄서비스를 받지 않는 경우가 대부분이었지만, 생활 측면에서 필요한 돌봄서비스는 존재하였다. 이에 ‘일상생활에서 간절한 외부의 도움’, ‘나와 배우자에게 다가오는 인지기능 저하에 대한 두려움’이라는 하위 주제가 도출되었다.

하위주제 1. 일상생활에서 간절한 외부의 도움

일상생활에서 열악한 주거환경에 대한 문제, 요양보호 서비스 이용시 자기 부담금 발생으로 인한 경제적인 부담, 질병으로 인한 치료비 부담 등을 호소하였다.

도배, 장판 그 다음에 대보수, 그다음에 문턱수리 이런 것들이 다 필요해요. 문 앞에 이런 세멘이 다 떨어졌거든요.(D6)

집사람이 시력이 2급 장애예요 그래서 장기요양 판정이 되어 있습니다. 이제 활용을 하기 위해서 신청을 하게 되면 요양사가 배치가 되는데 요양사의 인건비 일부가 부담이 있어요. 그 부담금 조정이 필요해요. 나이 들어가고 지금 돈 버는 분들이 지금 없어요, 대부분이.(C8)

수술을 3번을 했는데 실패해가지고 소변주머니를 차고 있어요. 그거는 어쩔 수 없는데. 제가 말하자면 전형적인 한 달에 한 번씩 호스를 갈아야 되는데 돈이 꽤 많이 들어요. 한 번에 6~7만원씩. 치료비 지원 같은 게 필요해요.(D3)

하위주제 2. 나와 배우자에게 다가오는 인지기능 저하에 대한 두려움

인지기능이 저하되는 것에 대한 두려움을 나타냈으며, 이에 대한 교육의 필요성을 언급하였다.

안식구가 인지기능도 좀 떨어지면서 허리가 많이 아파요. 한 번씩 검사를 했는데 전부 다 양호하다고 그랬었어요. 근데 내가 지금 느끼는 거는 그게 아니거든요? 그래서 검사를 좀 받으라고 데리고 오고 싶어도 그 사람이 자존심

이 있어가지고 자존심에 상처를 받지 않을까 또 걱정이 되고. 그래서 내가 얼른 가자 소리를 못하겠어요. 검사해서 나쁘다는 소리는 안해서 한편으로는 반가우면서 내가 느끼는 거는 그게 아니니까 걱정도 많이 되고. 기억력을 잃어버리지 않도록 교육이나 이런 거를 받으면 좋겠어요.(D5)

그거 교육을 어떻게 받는지는 모르지만 자꾸 잊어버리는게 조금 도움이 되지 않을까 하는 운동 같은게 있어요? 그런게 있었으면 하는 바람이에요.(D6)

논 의

본 연구는 지역사회 재가노인을 대상으로 돌봄서비스의 이용 경험과 그 의미를 심층적으로 이해하고 탐색하기 위해 총 20명의 노인을 대상으로 초점집단면담을 시행하였고, 질적 주제 분석방법으로 내용을 분석하였다. 노인의 가족유형에 따라 돌봄서비스에 대한 욕구의 양이나 내용에 차이가 있으며, 돌봄서비스 이용 의향에 가족유형이나 배우자 유무가 영향을 미치는 점을 고려하여[18], 본 연구는 독거노인과 비독거노인을 분류하여 질적 분석을 진행하였다. 분석 결과 동거 여부에 따라 상이한 주제가 도출되었다. 독거노인의 경우 '노인 돌봄서비스의 양면성', '돌봄서비스에 대한 절박한 요구', '돌봄서비스로 경험하는 긍정적 변화와 기대'의 3개 주제와 7개의 하위 주제가 도출되었다. 비독거노인의 경우 '가족체계 내에서 충족되는 돌봄서비스', '가족체계 밖의 돌봄서비스에 대한 요구'의 2개의 주제와 4개의 하위 주제가 도출되었다.

노인 대상자는 돌봄서비스 서비스에 대해 내용과 범주를 제한적으로 이해하고 있었으며, 돌봄서비스에 참여 의사가 있어도 접근성에 장애요인이 발생한다는 선행연구[19] 결과와 유사하였다. 면담을 통해 이용 중이거나, 이용하고 싶은 서비스는 현재 11개로 분류할 수 있는 노인맞춤형돌봄서비스 중 특정 유형에 국한되어 있었다. 대표적으로 사회참여 프로그램이나 자조모임은 면담을 통해 도출되지 않은 노인맞춤형 돌봄서비스 유형들이었다. 노인은 돌봄서비스 필요시 적극적으로 정보를 검색해서 신청하는 데 어려움을 겪기 때문에 돌봄서비스에 대한 홍보와 정보 전달이 접근성을 높이는 데 우선하여 요구된다. 선행연구결과 이용자의 무지, 정부 부족 등으로 서비스 선택에 제한이 발생하는 주요 원인으로 정보 실패를 제시하였다[20]. 대상자 맞춤 서비스 질 향상을 위해 서비스 전달 체계의 구축은 매우 중요한 요인이며, 제공되는 서비스의 질과 양을 결정할 때 이용자의 요구 역시 반영되어야 한다[21]. 그러므로 적

극적으로 대상자를 발굴하고, 대상자의 복합적 돌봄서비스(신체적 돌봄, 정신적 돌봄, 사회적 돌봄)를 파악하는 단계에서 개인의 상황에 맞는 정보 제공 방법과 사례 관리적 접근을 통해 돌봄의 사각지대가 발생하는 것을 예방해야 한다. 또한 제공과정에서 충분한 정보 제공이 강화되고, 쉽고 간편한 서비스 신청 과정을 만들어야 하며, 서비스 전달에 대한 모니터링이 수행되어 대상자의 피드백이 서비스 제공과정에서 지속해서 반영될 수 있도록 해야 한다[22].

돌봄서비스의 제공은 대면으로 제공되어 제공자와의 감정적 상호작용이 같이 이루어지며, 노인 대상자는 돌봄제공자와의 긍정적인 유대 관계를 중시하였다. 재가서비스에서 이용자와 서비스 제공자 간의 상호신뢰가 서비스 제공 과정에 중요한 요소로 작용한다는 선행연구결과를 바탕으로[23] 결과적으로 돌봄서비스 결과에도 긍정적인 영향을 주는 것으로 유추할 수 있다. 돌봄서비스의 참여는 일상생활의 돌봄과 더불어 외로움과 사회적 고립 완화 같은 정서적, 사회적 지지가 동시에 발생하므로 이는 대상자의 삶의 질에도 영향을 미치게 된다[24]. 돌봄의 개념은 단순한 '보호'나 '수발'을 넘어서 개인의 독립적인 생활이 가능하도록 지원하고 지지하는 것으로 이를 위해 지역사회와의 상호의존적인 관계가 전제되어야 한다[25]. 노인대상자의 신체적 측면, 인지적 측면, 정서적 측면을 고려하여 기본적인 일상생활을 유지할 수 있는 돌봄서비스가 필요하다.

본 연구에서는 동거 환경이 다른 맥락의 돌봄서비스 수요를 창출해 낼 수 있음을 확인하였다. 가족은 심리, 사회, 경제적 지지 수단이기도 하지만, 일상생활에서 상호작용을 통해, 독거 상황에서 요구되지 않는 새로운 형태의 서비스 수요가 발생할 수 있다. 가족의 건강을 우려하고 있는 동거 노인의 면담은 독거 노인에게서 도출해 낼 수 없었던 주제였다. 이와 더불어 동거 유무는 건강이 서로 다른 맥락에 의해 영향을 받을 수 있음을 확인하였다. 한편, 동거/독거 노인은 각자 다른 맥락에서 정신건강이 좋지 않을 수 있다. 독거노인은 외로움으로 인한 우울감을 호소한 반면, 동거 가족의 건강 우려 및 이로 인한 가중된 경제적 부담은 동거 노인의 심리적, 정신적 부담으로 이어질 수 있는 선행 위험 요인이다. 따라서 동거를 통해 발생하는 새로운 형태의 돌봄서비스 수요를 보다 구체적으로 사정할 수 있는 기준표 개발과, 수요를 충족할 수 있는 서비스를 개발할 필요성을 확인하였다.

본 연구는 경기도 A구 거주 노인을 대상으로 수행되어, 지역적 특성상 사회경제적, 문화적, 주변 의료환경이 다른 지역의 노인인구에게는 연구결과를 일반화하기에 제한이 있을 수 있으며, 개인의 경험, A구의 환경적 맥락이 참여자 응답에 영향

이 미쳤을 가능성이 있으므로, 확대 해석을 경계해야 한다. 그러나 질적 주제 분석을 통해 노인의 실제 돌봄서비스 참여 경험과 그 의미를 심층적으로 탐구하였으며, 독거노인과 비독거노인이 직면한 구체적 돌봄 요구를 사실적으로 기술할 수 있었다. 또한 돌봄서비스 제공 과정에서 대상자의 주관적이고 실질적인 경험과 동거 여부가 돌봄서비스의 이해도, 수요에 다르게 영향을 미칠 수 있다는 사실은, 거주 형태별 돌봄서비스 개발 등 후속 연구 및 정책 개발 시 근거자료로 활용 가능성이 높을 것으로 기대한다.

결론 및 제언

본 연구는 돌봄서비스를 이용한 노인을 대상으로 독거노인과 비독거노인을 심도 있게 이해하여 중장기적 노인돌봄서비스에 대한 질적 강화와 필요 서비스 간 촘촘한 연계 체계 방안 마련을 위해 수행되었다.

본 연구결과를 바탕으로 돌봄서비스를 이용하는 노인에 대한 돌봄은 신체적, 심리적, 사회적 측면에서 통합적으로 구성되어야 하며, 접근성을 높이기 위한 정보 제공 강화와 제공 방법에 대한 모니터링이 필요함을 확인할 수 있었다. 본 연구를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 추후 다양한 지역과 다양한 연령대를 대상으로 돌봄서비스에 대한 요구와 서비스 제공 관련 요인에 관한 반복 연구가 이루어져야 한다. 둘째, 동거 가족 유무에 따라 필요로 하는 서비스의 유형과 빈도를 면밀히 파악할 필요가 있다. 셋째, 대상자의 지리적, 사회경제적 계층을 다각화하고, 시간의 흐름에 따른 노인의 돌봄 요구 변화 양상을 중단적으로 확인할 필요가 있다. 이러한 노력을 통해 보건정책 입안자 및 실무자에게 인간중심 돌봄정책과 서비스 개발의 실증적 근거를 제시하고, 노인 대상 돌봄서비스에 대한 이해 증진에 기여할 수 있을 것이다.

REFERENCES

- 통계청. 2023 고령자 통계, 26 September 2023. Available from: https://kostat.go.kr/board.es?mid=a10301010000&bid=10820&act=view&list_no=427252 [accessed on March 17, 2024].
- 전용호. 노인맞춤돌봄서비스의 도입 의미와 과제. 한국노년학. 2020;40(4):599-616.
- 전용호, 이석환. 노인맞춤돌봄서비스의 도입 초기 이슈에 대한 질적연구. 노인복지연구. 2020;77(1):225-252. <https://doi.org/10.21194/kjgsw.77.1.202203.225>
- 조현, 고준기. 치매노인의 현황과 노인장기요양보험법의 개선방안. 한국산학기술학회 논문지. 2012;13(12):5816-5825. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2012.13.12.5816>
- 보건복지부, 2021년도 예산안 및 기금운용계획안 사업설명자료, 26 January 2021. Available from: https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10107010000&bid=0037&act=view&list_no=363256&tag=&cgc_code=&list_depth=1 [accessed on March 17, 2024].
- 중앙치매센터. 2020 대한민국치매현황, 21 May 2021. Available from: https://ansim.nid.or.kr/community/pds_view.aspx?page=&BID=221 [accessed on March 18, 2024].
- 보건복지부. '재가 지역사회 중심으로 사회 서비스 제공' 커뮤니티케어(Community care) 본격 추진, 12 May 2018. Available from: <https://www.korea.kr/briefing/pressReleaseView.do?newsId=156257944#pressRelease> [accessed on March 18, 2024].
- 이선희. 노인돌봄서비스 관련 현행제도의 실태와 개선방안. 보건복지포럼, 2014:54.
- 보건복지부. 2020 노인맞춤돌봄서비스, January 2020. <https://www.mohw.go.kr/menu.es?mid=a10712010400> [accessed on March 18, 2024].
- 전용호. 노인 돌봄의 연속성 측면에서 바라본 의료·보건·복지 서비스의 이용과 연계. 한국보건사회연구. 2018;38(4):10-39. <https://doi.org/10.15709/hswr.2018.38.4.10>
- 박세경, 강은나, 황주희, 김정현, 하태정, 이정은 등. 돌봄보건의료 연합서비스(Joined-up Services) 공급모형에 관한 전망과 과제. 2015. 세종: 한국보건사회연구원.
- 김은정. 사회서비스정책 현황분석과 정책적 과제. 한국사회와 행정연구. 2013;24(1):111-136.
- 오종목, 박주희, 황종남. 노인 돌봄서비스 제공자의 의사소통 만족도에 영향을 미치는 요인: 도·농 복합 지역사회의 사례를 중심으로. 한국학교 지역보건교육학회지. 2023;24(3):37-50.
- 신경림, 장연집, 김영경, 이금재, 최명민, 김혜영 등. 포커스 그룹(질적연구방법), 2004, 현문사:서울.

15. Krueger RA, Casey MA. Focus groups: A practical guide for applied research. Los Angeles: Sage Publications; 2014. 280 p.
16. Braun V, Clarke V. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 2006;3(2):77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
17. Sandelowski M. The problem of rigor in qualitative research. *Advances in Nursing Science*. 1986;8(3):27-37.
18. 김은정, 이신영. 노인의 가족유형별 돌봄서비스 이용의향에 관한 연구. *가족과 문화*. 2010;22(2):1-30. <https://doi.org/10.21478/family.22.2.201006.001>
19. 박세경, 강혜규, 이윤경, 김진우, 이진면, 장은진. 유망사회 서비스 수요 실태조사, 보건복지부·한국보건사회연구원. 2011.
20. 김민영, 백승주, 금현섭. 기관경쟁과 이용자선택이 사회서비스 만족도에 미치는 영향: 지역사회 서비스투자사업 중 아동대상 대인서비스를 중심으로. *지방정부연구*. 2011;15(4):153-176.
21. Baxter K, Caroline G, Ian G. The implications of personal budgets for the home care market. *Public Money & Management*. 2011;31(2):91-98.
22. 박해금, 김주희, 정신모. 독거노인 돌봄서비스 이용과정에서 주관적 경험에 관한 연구. *인문사회* 21. 2020;11(5):497-506.
23. 정진경, 정세희. 이용자 중심(User-Centered) 서비스 경험에 관한 현상학적 연구. *한국사회복지학*. 2013;65(1):325-346. <https://doi.org/10.20970/kasw.2013.65.1.014>
24. 정진경, 정세희. 노인돌봄종합서비스 이용자의 선택경험과 돌보미와의 관계의 질이 서비스 이용만족에 미치는 영향. *노인복지연구*. 2015;67:7-31. <https://doi.org/10.21194/kjgsw..67.201503.7>
25. 허라금. 관계적 돌봄의 철학: '필요의 노동' 넘어 '정치적 행위'로. *사회와철학*. 2018;35:67-90. <https://doi.org/10.22858/sp.2018..35.004>