ORIGINAL ARTICLE

J Korean Acad Community Health Nurs (지역사회간호학회지)

ISSN 1225-9594 (Print) / ISSN 2288-4203 (Online)
Vol. 32 No. 3, 233-242, September 2021
https://doi.org/10.12799/jkachn.2021.32.3.233

치매 노인을 돌보는 요양보호사의 서비스 질에 미치는 영향요인: 치매에 대한 지식, 일 가치감과 업무수행 자신감을 중심으로

김두리[1] · 김광환[2] · 이수연[3] · 한선희[4] · 이기란[5]

건양대학교 간호대학 조교수[1], 건양대학교 병원관리학과 부교수[2], 세브란스병원 간호사[3], 원동요양병원 간호사[4], 건양대학교 간호대학 겸임교수[5]

Influencing Factors Affecting Caregivers' Service Quality for the Elderly with Dementia: Focusing on Dementia Knowledge, Work Value, and Job Performance Confidence

Kim, Doo Ree[1] · Kim, Kwang Hwan[2] · Lee, Soo Yeon[3] · Han, Sun Hee[4] · Lee Gi Ran[5]

[1]Assistant Professor, College of Nursing, Konyang University, Deajeon
[2]Associate Professor, Department of Hospital Management, Konyang University, Deajeon
[3]Nurse, Severance Hospital, Yongin
[4]Nurse, Wondong Convalescent Hospital, Daejeon
[5]Adjunct Professor, College of Nursing, Konyang University, Daejeon, Korea

Purpose: The purpose of this study was to verify influencing factors affecting service quality provided by caregivers working for the elderly with dementia. **Methods:** Data were collected using a self-reported questionnaire from 214 caregivers in a long-term care facility in D city. The data were analyzed with service quality, dementia knowledge, work value, and job performance confidence. For data analysis, the descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA, Pearson correlation coefficients, and multiple regression were performed using SPSS/WIN 21.0 program. **Results:** There were significant differences in service quality depending on the health status. Factors influencing service quality were work value, and job performance confidence with R^2 value of 38%. The highly influencing factors were work value, and job performance confidence. **Conclusion:** The results of this study indicate that the effort to improve the service quality of caregivers should focus on work value and job performance confidence.

Key Words: Dementia; Aged; Caregivers; Quality improvement

서 론

1. 연구의 필요성

우리나라는 급속한 고령화와 함께 치매 노인의 수도 급증하는 추세로 65세 이상 노인인구 중 10.15%인 약 81만 명이 치매 노인이며, 2024년에 100만 명, 2041년에는 200만 명을 넘어설 것으로 예측된다[1]. 이와 같이 치매 노인의 급격한 증가로 인해 치매 노인의 의료, 복지 등 치매 노인 부양과 관련된 여러 가지 사회문제가 대두되고 있다. 또한, 노인 단독가구의 증가로 가족 부양 기능이 약화되어 돌봄이 필요한 가구 수는 증가하고 있지만, 이러한 가족 부양 기능을 대체할 수 있는 노인복지 서비스의 사회적 여건은 미흡한 상황이다[2]. 이에 국내에서는 장기요양서비스에 대한 요구 증가와 가족의 부양 부담에 따른

주요어: 치매, 노인, 요양보호사, 서비스 질

Corresponding author: Lee, Gi Ran
College of Nursing, Konyang University, 158 Gwanjeodong-ro, Daejeon 35365, Korea.
Tel: +82-42-600-8570, Fax: +82-42-600-8555, E-mail: giran0510@konyang.ac.kr

Received: Oct 22, 2020 / Revised: Jun 8, 2021 / Accepted: Jun 23, 2021

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

관리 대책으로 2008년 7월부터 노인장기요양보험제도가 시행되었고, 이로 인해 요양시설에 거주하는 치매 노인의 수가 크게 증가하였다[3].

요양시설에 입소한 치매 노인의 전반적이고 세세한 부분까지 돌봄을 제공하는 인력은 요양보호사로, 요양보호사의 돌봄 서비스는 치매 노인의 삶에 직접적인 영향을 미치고 있다[4]. 요양보호사는 노인장기요양보험제도의 핵심적인 역할을 수행하며, 치매, 뇌졸중 등 노인성 질환으로 독립적인 일상활동이 어려운 노인에게 필요한 서비스를 직접 제공하여 '노인의 신체 활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 전문적으로 수행하는 자'이다[5]. 요양보호사는 다른 직업에 비해 인적 자원 의존도가 높은 노인요양시설에서 노인에 대한 지식을 가지고 양질의 서비스를 제공하며, 장기요양보험제도의 목적인 노인의 삶의 질을 향상시키기 위해 최일선에서 서비스를 제공하는 인력이다[5]. 이렇듯 요양보호사의 노인 돌봄에 대한 중요성은 증가하고 있지만, 서비스 제공 과정이 제대로 이루어지지 않거나, 요양보호사에 의한 노인학대나 노인 인권 침해와 같은 문제점들이 발생되고 있다[6]. 특히 치매 노인의 경우 대부분 의사표현이나 정상적인 활동이 어려워 요양보호사들에 의해 제공받는 서비스 질에 대한 파악이 매우 중요할 것으로 보인다. Parasuraman 등[7]에 의하면 서비스 질은 이용자들이 서비스에 대해 갖게 되는 태도 및 지각된 질으로, 이는 신뢰성, 응답성, 공감성, 보증성, 유형성 5가지 요인으로 구성된다.

치매 노인 서비스 제공에 영향을 미치는 요인은 조호활동 실천에 영향을 주는 태도, 간병교육 경험, 치매 교육 경험으로 나타났다[8]. 특히, 치매는 신체적, 심리적, 인지적 영역에 이르기까지 질환의 진행에 따라 발생되는 증상들이 다양하며, 이에 대한 치료나 간호에 대한 접근이 다르게 적용되는 특성으로, 치매 환자를 돌보는 돌봄제공자들에 대한 전문적인 교육이 필요하다[4]. 요양보호사의 전문적인 지식에 따라 치매 노인의 건강상태 호전 혹은 노인학대라는 상반된 결과로 연결될 수 있으며[8], 치매에 대한 지식부족은 치매 노인의 이상행동 및 반복행동을 무시하고, 정서적 학대나 치매 노인의 치료 및 간호에 부정적 태도로 돌봄의 질에 영향을 미칠 수 있다[8]. 반면 치매에 대한 지식이 높을수록 치매 노인에 대한 긍정적인 태도로 이어지며[4], 이는 요양보호사의 서비스 질 향상과 연결될 수 있다.

또한 서비스 질 향상을 위해 요양보호사가 자신의 일에 대해 스스로 자긍심을 가지고 가치를 느끼며 일할 수 있는 환경 조성이 중요하다[9]. 일 가치감은 일을 통해 경험하는 심리적 상태로, 스스로 하는 일이 가치 있다고 느끼며 조직 내에서 필요한 존재라는 인지적인 평가와 이에 대한 긍정적 반응을 포함하는 개념이다[9]. 이는 일에 대한 의미를 알고, 유쾌하고 긍정적인 상태에서 자신의 역량을 최대로 발휘할 수 있게 돕는 지원으로, 궁극적으로 요양보호사가 돌보는 노인의 삶의 질을 향상시키기 위해 요양보호사 스스로 만족스러운 상태에서 일하는 것이 중요하다는 것을 의미한다[9]. 이러한 직무 만족을 위해서는 요양보호사의 업무수행 자신감을 향상시키는 것이 중요할 것으로 보이는데, 이는 국내에서 시행된 선행연구가 없어 직접적인 비교는 어려운 실정이다. 그러나 국외에서 시행된 요양보호사의 업무수행 자신감에 대한 선행연구[10]에서 업무수행 자신감은 요양보호사가 돌보는 노인의 신체적 기능을 향상시키는 것으로 나타났다. 이에 업무수행 자신감이 서비스 질에 미치는 영향에 대해서도 살펴보고자 하였다.

따라서 치매 노인에게 제공되는 서비스 질을 높이기 위해 요양보호사의 서비스 질에 미치는 영향요인을 확인하는 연구가 필요하며, 이를 토대로 요양보호사에 대한 구체적인 관리방안이 마련되어야 할 것이다. 이에 본 연구에서는 요양보호사를 대상으로 치매 지식, 일 가치감, 업무수행 자신감, 서비스 질 정도 및 서비스 질에 미치는 영향요인을 파악하여 추후, 서비스 질에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 연구의 기초자료를 마련하고, 이를 통해 치매 노인에게 제공되는 서비스의 질적 향상과 나아가 요양보호사들이 돌보는 치매 노인의 삶의 질을 향상시키고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 치매 노인을 돌보는 요양보호사들의 서비스 질에 미치는 영향요인을 파악하는 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성, 치매 지식, 일 가치감, 업무수행 자신감, 서비스 질의 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 서비스 질의 정도를 파악한다.
- 대상자의 치매 지식, 일 가치감, 업무수행 자신감, 서비스 질 간의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 노인요양병원에 재직 중인 치매 노인을 돌보는 요

양보호사를 대상으로 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 D시 C요양병원, H요양병원 및 D재활요양병원에서 재직 중인 요양보호사를 대상으로 본 연구목적에 대한 설명을 충분히 이해하고, 연구참여에 자발적으로 동의한 자로 선정하였다. 연구대상자의 표본 크기를 산정하기 위해 G*Power ver. 3.1.9 프로그램을 이용하여, 요양보호사를 대상으로 서비스 질에 미치는 영향요인을 확인한 선행연구[11]를 바탕으로 중간 효과 크기 0.15로 설정하고, 유의수준 .05, 검정력 .90, 예측변수를 17개(일반적 특성, 치매에 대한 지식, 일 가치감, 업무수행 자신감, 서비스 질)로 적용한 결과 적정 표본 수는 179명이었다. 탈락률 약 20%를 고려하여 214명을 대상으로 설문을 수행하였으나, 설문내용에 불성실하게 응답한 9명을 제외하여 최종적으로 총 205명을 연구대상자로 선정하였다.

3. 연구도구

본 연구에 사용된 설문은 일반적 특성 13문항, 치매에 대한 지식 16문항, 일 가치감 14문항, 업무수행 자신감 20문항, 서비스 질 22문항으로 총 87문항으로 구성되었다. 본 연구에서 사용한 모든 도구는 개발자 및 번안자의 승인을 받은 후 사용하였다.

1) 치매 지식

요양보호사의 치매 지식 정도를 알아보기 위해 Kim [12]의 선행연구를 토대로 개발한 치매 지식 도구를 사용하였으며, 하위영역은 치매 질환 관련 지식(1~9번)과 치매 관리 관련 지식(10~16번)으로 총 16문항으로 구성되어있다. 본 도구는 3점 척도('맞다' 1점, '아니다' 2점, '모르겠다' 3점)에 응답하도록 구성되어있다. 맞는 답은 '정답'으로 틀린 답과 모르겠다는 '오답'으로 처리하였고, 점수가 높을수록 치매 지식이 높음을 의미한다. 본 도구 개발 당시 신뢰도 Cronbach's α는 .73이었으며, 본 연구에서 Cronbach's α는 .73이었다.

2) 일 가치감

요양보호사의 일 가치감을 알아보기 위해 Oh 등[13]의 일 가치감 도구 중 직장업무에 대한 태도(일 관련 가치 3문항, 자기 관련 가치 3문항, 가치충족 관련 8문항)에 대한 문항을 추출하여 총 14문항으로 구성되어있다. 본 도구는 Likert 5점으로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 일 가치감이 높음을 의미한다. 본 도구 개발 당시 신뢰도 Cronbach's α는 .79~.94였으며, 본 연구에서 Cronbach's α는 .70~.92였다.

3) 업무수행 자신감

요양보호사의 업무수행 자신감을 알아보기 위해 Shin [14]의 연구에서 개발된 요양보호서비스 업무수행 자신감 도구를 사용하였으며, 총 20문항으로 구성되어있다. 하위영역은 5개로 신체 활동 지원서비스 11문항, 일상생활 지원서비스 3문항, 개인 활동 지원서비스 2문항, 정서 지원서비스 3문항, 방문 목욕 서비스 1문항이었다. 본 도구는 Likert 5점 척도로 '매우 자신 없다' 1점, '매우 자신 있다' 5점으로 점수가 높을수록 요양보호서비스의 업무수행 자신감이 높음을 의미한다. 본 도구의 개발 당시 신뢰도 Cronbach's α는 .97이었으며, 본 연구에서 Cronbach's α는 .94였다.

4) 서비스 질

요양보호사의 서비스 질을 알아보기 위해 Parasuraman 등[7]이 개발한 서브퀄(SERVQUAL)척도를 Chung [15]이 노인요양서비스에 적합하도록 수정 · 보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 22문항으로 하위영역은 5개로 유형성 4문항, 신뢰성 5문항, 대응성 4문항, 보증성 4문항, 공감성 5문항이었다. 본 도구는 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 서비스 질이 높음을 의미한다. 본 도구의 개발 당시 신뢰도 Cronbach's α는 .85~.95였고, 본 연구에서 Cronbach's α는 .85~.95였다.

4. 자료수집 및 윤리적 고려

본 연구는 연구시작 전 연구대상자 보호를 위해 건양대학교 생명윤리심의위원회(Institutional Review Board, IRB)의 승인을 받았다(승인번호: KYU-2019-322-01). 본 연구의 자료수집은 2019년 10월 4일부터 10월 21일까지로 D시에 소재한 3개의 해당 기관 관계자에게 동의를 받은 후 진행하였다. 자료수집을 위해 연구자는 해당 노인요양병원 및 재활요양병원을 직접 방문하여 연구대상자에게 연구목적과 방법을 설명하였고, 본 설명을 듣고 연구참여에 동의한 대상자에게 서면 동의를 받고 설문지를 배부하였다. 연구대상자의 설문지에는 연구의 목적과 기간, 연구방법, 위험성과 연구에 따른 이득, 기밀성, 언제든

연락할 수 있는 연구자의 연락처 등을 기재하였다. 연구자는 연구대상자에게 본 연구의 참여는 자발적으로 이루어지며, 연구 참여 중 연구 진행을 연구대상자가 원하지 않을 경우 언제든지 중단할 수 있고, 이에 대한 불이익이 없음을 강조하여 설명하였다. 수집된 자료는 연구의 목적만으로 사용됨을 설명하였으며, 연구참여자의 익명성과 비밀보장을 위해 수집된 자료는 연구자 이외에는 접근하지 못하도록 하고 수거된 설문지는 즉시 부호화하여 보관하였다. 설문지는 자가보고식으로 진행하여 작성하였다. 본 연구에서 수집된 설문지는 서면동의서와 설문지를 분리하는 작업을 수행하였다. 그 후 설문지를 규칙 없이 섞은 후 일련번호를 붙여 연구자의 연구실에 이중 잠금장치를 통해 보관하였으며, 연구자 외에는 누구도 대상자와 관련된 정보를 열람할 수 없도록 하였다. 본 연구에서 수집된 설문자료는 3년간 보관 후 파쇄기를 통해 폐기할 예정이다.

5. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 분석하기 위해 SPSS/WIN 21.0 프로그램 이용하였다. 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 본 연구에서 대상자의 일반적 특성, 치매 지식, 일 가치감, 업무수행 자신감, 서비스 질의 정도를 파악하기 위해 빈도분석, 서술통계분석을 이용하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 서비스 질의 차이를 분석하기 위해 Independent t-test, One-way ANOVA와 사후분석(Scheffé)으로 분석하였다.
- 대상자의 치매 지식, 일 가치감, 업무수행 자신감과 서비스 질의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 대상자의 서비스의 질에 미치는 영향요인을 분석하기 위해 다중회귀분석(multiple regression)을 이용하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구결과 연구대상자의 성별은 여자가 196명(96.1%), 남자가 8명(3.9%)이었으며, 연령은 60세 이상 113명(56.2%), 60세 미만이 88명(43.8%)이었다. 학력은 '고졸' 89명(44.1%), '대졸 이상' 42명(20.8%)이었고, 종교는 '있다'가 142명(71.0%), 근무경력은 3년 이하가 80명(43.0%), 평균월급은 '150만 원 이상'이 124명(64.2%)이었다. 근무형태는 '교대근무'가 94명(55.0%), 주관적 건강상태는 '건강한 편'이 102명(49.8%)이었다. 노인과의 거주 경험은 '있다'가 138명(68.3%), 돌봄 수준은 '보통'이 91명(45.0%), 돌봄 대상자 수는 '4명 이하' 92명(50.8%)으로 나타났다. 치매 교육 경험은 '없다'가 101명(50.8%)이며, 치매 교육요구는 202명(98.5%)으로 나타났다(Table 1).

2. 치매 지식, 일 가치감, 업무수행 자신감, 서비스 질 정도

본 연구대상자의 치매 지식은 16점 만점에 11.32±2.97점, 하위영역으로 질환 지식의 경우 9점 만점에 5.80±1.63점, 관리 지식의 경우 7점 만점에 5.52±1.80점이었다. 일 가치감은 5점 만점에 3.71±0.50점, 하위영역으로 일에 대한 가치 4.07±0.56점, 자기 관련 가치 2.76±0.79점, 가치충족 3.93±0.56점이었다. 업무수행 자신감은 5점 만점에 3.79±0.63점이었고, 하위영역으로 신체 활동 지원서비스 3.79±0.70점, 일상생활 지원서비스 3.86±0.91점, 개인 활동 지원서비스 3.81±0.90점, 정서 지원서비스 3.83±0.85점, 방문 목욕 서비스 3.39±1.14점이었다. 서비스 질은 5점 만점에 3.86±0.50점이었고, 하위영역으로 유형성 3.76±0.70점, 신뢰성 3.98±0.54점, 대응성 3.97±0.59점, 보증성 3.93±0.55점, 공감성 3.69±0.63점으로 나타났다(Table 2).

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 서비스 질 정도

본 연구에서 일반적 특성에 따른 서비스 질은 주관적 건강상태(t=4.76, p=.010)에서 유의한 차이를 보였다. 주관적으로 인지하는 건강상태가 좋을수록 서비스 질이 높은것으로 나타났다(Table 1). 본 연구에서 측정 변수들의 정규성 검증을 위해 각 측정 변수들의 왜도와 첨도를 확인하였고, 집단별 빈도가 30명 미만인 성별, 교육 정도, 주관적 건강상태, 돌봄 수준, 돌봄 환자 수, 치매 교육 요구에 대한 정규성 검정은 Kolmogorov-Smimov 결과 성별에서 '남자' p=.200, 학력에서 '중졸 미만' p=.200, 주관적 건강상태에서 '나쁨' p=.200, 돌봄 수준에서 '전문가' p=.200, 돌봄 대상자 수에서 '9명 이상' p=.200, Shapiro wilk 결과 교육요구 '없다' p=.530 으로 p>.050 이상으로 모두 정규분포를 만족하는 것으로 나타나 모수 검정을 이용하여 자료를 분석하였다.

4. 치매 지식, 일 가치감, 업무수행 자신감, 서비스 질 간의 상관관계

본 연구에 참여한 대상자의 치매 지식, 일 가치감, 업무수행

Table 1. Differences in Service Quality according to General Characteristics (*N*=205)

Characteristics	Categories	n (%)	M±SD	t or F	*p*
Gender	Men	8 (3.9)	80.38±9.26	-0.69	.492
	Women	196 (96.1)	83.70±13.56		
Age (year)	<60	88 (43.8)	3.85±0.49	-0.38	.706
	≥60	113 (56.2)	3.88±0.50		
Education level	<Middle school	21 (10.4)	82.90±17.04	0.58	.826
	Middle school	50 (24.8)	81.72±17.28		
	High school	89 (44.1)	84.63±11.59		
	≥College	42 (20.8)	84.55±9.93		
Religion	Yes	142 (71.0)	84.83±12.48	1.72	.086
	No	58 (29.0)	81.22±15.46		
Working experience (year)	<3	80 (43.0)	83.08±13.25	0.27	.766
	3~6	31 (16.7)	84.06±9.59		
	>6	75 (40.3)	84.68±15.56		
Monthly income (10,000 won)	<150	69 (35.8)	81.11±16.05	-0.19	.054
	≥150	124 (64.2)	85.40±11.82		
Type of work schedules	Three shift	94 (55.0)	85.54±11.24	1.23	.220
	Daytime shift (9 am~6 pm)	77 (45.0)	82.86±16.18		
Subjective health status	Good[a]	102 (49.8)	86.49±13.68	4.76	.010
	Moderate[b]	98 (47.8)	80.95±12.65		a>b, c
	Bad[c]	5 (2.4)	78.80±13.08		
Residence experience with elderly	Yes	138 (68.3)	83.48±13.38	-0.55	.581
	No	64 (31.7)	84.55±11.38		
Care level	Expert	15 (7.9)	87.75±12.21	1.97	.120
	Skillful	35 (17.3)	87.11±17.21		
	Moderate	91 (45.0)	82.88±11.95		
	Beginner	60 (29.7)	81.37±13.16		
Number of patients	≤4	92 (50.8)	82.79±16.20	1.08	.343
	5~8	76 (42.0)	84.88±10.63		
	≥9	13 (7.2)	79.46±8.50		
Dementia education experience	Yes	98 (49.2)	85.00±13.69	-1.37	.173
	No	101 (50.8)	82.37±13.44		
Dementia education need	Yes	202 (98.5)	3.86±0.50	0.12	.732
	No	3 (1.5)	3.96±0.94		

자신감, 서비스 질 간의 상관관계를 분석한 결과 연구대상자의 서비스 질은 일 가치감(r=.45, p<.001), 업무수행 자신감(r=.35, p<.001)에 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 3).

5. 서비스 질에 미치는 영향요인

본 연구대상자의 서비스 질에 미치는 영향요인을 알아보기 위해 일반적 특성에서 유의한 차이가 있었던 주관적 건강상태를 영향요인 변수로 포함하였고, 일 가치감, 업무수행 자신감을 포함하여 다중회귀분석을 수행하였다. 다중회귀분석을 수행한 결과 공차한계(tolerance limit)는 .78~.94로 0.1 이상이었으며, 분산팽창인자(variance inflation factors, VIF)도 1.07~1.29로 10보다 작아서 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 상관관계는 -0.22~0.55으로 0.70 이상인 설명변수가 없어 예측변수들이 독립적임이 확인되었고, Durbin-Watson 통계량은 2.04로 2에 가까워 자기상관의 문제는 없는 것으로 나타나 회귀분석결과는 신뢰할 수 있는 것으로 판단되었다. 본 연구결과 예측회귀모형은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며(F=32.04, p<.001), 서비스 질에 미치는 영향요인으로는 일 가치감(β=.32, p<.001), 업무수행 자신감(β=.39, p<

Table 2. Dementia Knowledge, Work Value, Job Performance Confidence, and Service Quality (*N*=205)

Characteristics	Categories	M±SD	Range
Dementia knowledge	Total	11.32±2.97	16
	Disease knowledge	5.80±1.63	9
	Manage knowledge	5.52±1.80	7
Work value	Total	3.71±0.50	1~5
	Work value	4.07±0.56	
	Self value	2.76±0.79	
	Value satisfaction	3.93±0.56	
Job performance confidence	Total	3.79±0.63	1~5
	Physical activity	3.79±0.70	
	ADL	3.86±0.91	
	Individual activity	3.81±0.90	
	Emotion	3.83±0.85	
	Bathing	3.39±1.14	
Service quality	Total	3.86±0.50	1~5
	Tangibles	3.76±0.70	
	Reliability	3.98±0.54	
	Responsiveness	3.97±0.59	
	Assurance	3.93±0.55	
	Empathy	3.69±0.63	

ADL=Activities of daily living.

Table 3. Correlation among Dementia Knowledge, Work Value, Job Performance Confidence, and Service Quality (*N*=205)

Variables	Dementia knowledge	Work value	Job performance confidence	Service quality
	r (*p*)	r (*p*)	r (*p*)	r (*p*)
Dementia knowledge	1.00			
Work value	.14 (.046)	1.00		
Job performance confidence	.15 (.028)	.36 (< .001)	1.00	
Service quality	-.08 (.282)	.45 (< .001)	.35 (< .001)	1.00

.001) 으로 나타났다. 또한 이 변수들의 서비스 질에 대한 설명력은 39%로 나타났다(Table 4).

논 의

본 연구의 논의에서는 치매 노인을 돌보는 요양보호사의 서비스 질에 미치는 영향요인을 논의하고자 하며, 이를 바탕으로 추후, 치매 환자에게 제공되는 서비스 질을 향상시킬 수 있는 전략 및 방안을 제시하고자 한다. 첫째, 본 연구에서 연구대상자의 서비스 질 점수는 5점 만점에 총 3.86점으로 나타났다. 이는 인천 노인요양병원, 노인요양시설 및 재가복지센터에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 수행한 선행연구[16]에서 4점, 서울·경기 지역 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 수행한 선행연구[17]에서 3.79점과 비슷한 결과이다. 이러한 결과는 주관적 건강상태와 노인에 대한 친밀성이 요양보호사의 서비스 질과 상관관계가 있다는 연구결과와 같은 맥락으로 볼 수 있다[16]. 즉, Yi와 Park [16]의 연구에서 연구대상자의 78.9%가 주관적 건강상태에 대해 좋다고 하였으며, 연구대상자의 86.1%가 노인과의 친밀성이 좋다고 하였다. 이에 본 연구에서도 주관적 건강상태에 대해 49.8% '좋음', 47.8% '보통'으로 연구대상자의 대부분이 자신의 건강상태에 대해 긍정적으로 평가하였고, 노인과의 거주 경험도 68.3%가 있는 것으로 나타나 본 연구와 유사한 점수를 보인 것으로 판단된다.

둘째, 일반적 특성에 따른 서비스 질의 차이를 비교한 결과 주관적 건강상태가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 Yi와 Park [16]의 연구와 같은 결과이다. 요양보호사는 노인을 위해

Table 4. Factors Influencing Service Quality (*N*=205)

Variables	B	SE	β	t	*p*
(Constant)	1.55	0.24		6.41	< .001
Subjective health status (Moderate) †	-0.06	0.06	-.06	-1.08	.282
Subjective health status (Bad) †	-0.30	0.18	-.09	-1.62	.107
Work value	0.32	0.06	.32	5.18	< .001
Job performance confidence	0.31	0.05	.39	6.20	< .001
		F=32.04, p < .001, R^2=.39, Adj. R^2=.38			

† Dummy variables: subjective health status (good)=0.

서비스를 지원하는 핵심적인 역할을 수행하며[3], 서비스 질에 주요한 영향을 미치고 있다. 요양보호사의 주관적 건강상태와 서비스 질에 미치는 영향요인에 대해 조사한 연구는 거의 부족한 실정으로, 간호사를 대상으로 한 연구를 살펴보면 간호서비스 질에 미치는 영향요인에 대해 조사한 연구에서[18] 주관적 건강상태가 간호서비스 질을 향상시키는 것으로 나타났다. 이에 주관적 건강상태가 높은 경우 소진이 감소하고 직무 열의가 증가하는 것으로 나타났으며[19], 이는 서비스 질 향상에 영향을 미치는 것으로 보인다. 요양보호사와 간호사는 야간근무를 포함한 직업의 특수성으로 주기적인 생활 패턴을 유지하는 것에 대한 어려움이 있다. 이에 건강관리에 대한 중요성이 더 강조되어야 할 것으로 보인다. 즉, 서비스 질 향상을 위해 요양보호사 개인의 건강증진에 대한 관심과 노력이 필요하며, 신체적 건강뿐만 아니라 정서적 건강을 증진시키기 위한 지지 프로그램의 개발과 적용이 필요할 것으로 생각된다. 그러나 주관적 건강상태에 따른 서비스 질에 대한 차이가 없음을 보고한 연구도 있어[20] 주관적 건강상태에 따른 서비스 질에 대한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서 치매 지식, 일 가치감, 업무수행 자신감, 서비스 질의 상관관계를 분석한 결과 일 가치감, 업무수행 자신감은 서비스 질과 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 일 가치감과 서비스 질에 대한 상관관계 연구가 없어 직접적인 비교는 어려우나, Kim과 Bang [21]의 연구에서 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사의 일 가치감에 대한 상관관계 연구에서 일 가치감은 직무 만족과 정적인 상관관계가, 이직 의도와는 부적인 상관관계, 돌봄 감정의 경우 분노, 무감정과 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 일 가치감이 높을수록 직무 만족이 높으며, 이직 의도는 낮고, 돌봄 상황에서 경험하는 분노가 낮아진다는 것을 의미한다. 요양보호사의 감정은 돌봄 서비스의 본질적 측면이며, 분노는 요양보호사들이 돌보는 노인들에게 잠재적인 위해 행동을 하는 요인이 될 수 있으므로 서비스 질을 높이기 위해 분노 감정을 줄이는 것이 중요할 것으로 보인다. 이에 정서적 지지, 분노 감정과 스트레스를 관리할 수 있는 프로그램의 개발 및 적용이 필요할 것으로 생각된다. 또한 Kim [22]의 돌봄 서비스 종사자를 대상으로 수행한 연구에서 일 가치감이 감정노동과 소진에 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 업무수행 자신감의 경우 요양보호사를 대상으로 수행된 선행연구가 없어 직접적인 비교는 어려우나, 초급 간호장교를 대상으로 수행된 연구에서 초급 간호장교의 핵심기본간호술 수행 자신감과 업무수행능력이 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다[23]. 또한 간호대학생을 대상으로 수행된 연구에서 핵심기본간호술 수행 자신감과 임상수행능력 및 문제해결능력에 대한 상관관계를 확인한 결과 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다[24]. 이러한 결과는 업무에 대한 수행 자신감이 업무수행능력 및 문제해결능력을 향상시키고, 이는 서비스 질에도 영향을 미칠 것으로 사료된다.

넷째, 본 연구대상자의 서비스 질에 미치는 영향요인을 살펴본 결과 일 가치감, 업무수행 자신감이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이에 대한 설명력은 38%였다. 먼저, 일 가치감의 경우 서비스 질에 영향을 미치는 가장 중요한 요인으로 나타났다. 이는 요양보호사를 대상으로 일 가치감과 서비스 질에 대해 조사한 연구는 찾아보기 힘들어 정확한 비교를 할 수 없지만, 이와 비슷한 연구로 돌봄 서비스 종사자의 소진에 미치는 영향을 확인한 연구에서 일 가치감이 감정노동과 소진의 관계를 조절하여 돌봄 서비스에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[22]. 일 가치감은 일을 통해서 경험하는 심리적 상태로서, 자신이 하는 일이 가치 있고 자신이 조직 내에서 필요한 존재라는 인지적 평가 및 그에 따른 긍정적 정서 반응을 포함하는 개념이다[13]. 이러한 일 가치감은 직무에 대한 동기, 만족, 몰입 등 직무의 효과성에 영향을 미치며, 이는 자신이 하고 있는 일

을 잘 수행할 수 있는 능력에 반드시 필요한 요소이다[13].

본 연구에서 업무수행 자신감은 두 번째로 중요한 영향요인으로 제시되었다. 업무수행 자신감과 요양보호사의 서비스 질에 대한 연구가 없어 직접적인 비교는 어려우나, Lee [11]의 연구에서 요양서비스 질에 영향을 미치는 가장 주요한 요인이 자기효능감으로 나타났다. 또한 Jung과 Moon [24]의 연구에서 간호대학생의 핵심기본간호술 수행 자신감이 임상수행능력과 문제해결능력에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이 외에도 자신감이 높으면 스트레스를 잘 통제하고 대처하여 스트레스를 극복하게 되어 소진이 감소되고, 업무 만족에도 영향을 주는 것으로 나타났다[25]. 요양보호사는 노인요양시설에서 돌봄을 제공하는 주 돌봄 제공자로서, 업무수행 자신감을 향상시키기 위해 치매 환자에게 필요한 돌봄 기술로 정신행동증상에 대한 지식, 대처방법, 치매 환자와의 의사소통방법 등 반복적으로 수행할 수 있는 훈련 프로그램의 개발 및 적용이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구에서 결과 분석표에는 제시하지 않았으나 본 연구의 예측변수인 치매 지식에 대한 하부영역별 영향요인으로 분석한 결과 치매 관리지식이 서비스 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 치매교육과 요양보호사의 서비스 질을 비교한 연구가 없으나, Yi와 Park [16]의 연구에서 직무교육을 받은 요양보호사들에서 서비스 질이 높게 나타났으며, Kwak과 Kim [26]의 연구에서 교육내용과 교육 성과가 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 연구결과를 통해 지식 정도는 서비스 질에 미치는 영향요인임을 확인할 수 있었다. 특히, 치매 노인 돌봄은 전문적인 지식이 필요하며, 치매에 대한 교육을 받은 요양보호사와 같은 전문 인력의 돌봄 제공이 치매의 진행 과정 지연과 치매 노인의 삶의 질을 높일 수 있어 치매에 대한 올바른 지식을 제공하기 위한 지속적 교육이 필요하다[27]. 이에 Ha와 Cho [10]의 치매 지식 정도에 따른 치매에 대한 태도를 조사한 연구에서 교육수준이 높을수록, 계속 교육을 희망하는 경우 치매에 대한 태도가 더 긍정적으로 나타나는 결과를 확인할 수 있었다. 이렇듯 치매 노인을 돌보는 요양보호사의 체계화된 교육은 치매에 대한 지식과 치매에 대한 태도 변화에 중요한 역할을 하며, 서비스 질을 높이는 것으로 사료된다. 특히, 치매 노인의 배회, 망상, 섬망, 공격 행동 등과 같은 문제행동은 돌봄 제공자의 우울 및 스트레스를 증가시키며, 정신적 건강에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다[28]. 이에 치매 노인에게 흔히 나타날 수 있는 문제행동에 대처할 수 있는 체계적이고 지속적인 교육 프로그램 개발이 필요하며, 요양보호사를 위해 주기적인 보수교육을 제공할 수 있는 제도가 마련되어야 한다.

본 연구결과를 바탕으로 요양보호사의 일 가치감, 업무수행 자신감은 서비스 질에 영향을 미치는 요인임을 알 수 있었으며, 이를 통해 추후, 서비스 질을 향상시키기 위해서는 일에 대한 가치를 느낄 수 있도록 사명감, 직업의식 등을 포함한 교육 프로그램과 스스로 자긍심을 가질 수 있도록 근무조건 및 근로 환경을 개선시키기 위한 정책개발이 필요할 것으로 보인다. 또한 업무수행 자신감을 향상시키기 위해 치매 노인 돌봄에 필요한 요양보호기술을 반복적으로 수행할 수 있는 체계적인 프로그램의 개발과 지속적인 교육 적용이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구는 일 대도시의 노인요양병원에서 근무하는 요양보호사를 대상으로 편의추출하여 진행하였기에 본 연구결과를 확대 해석하기에는 제한이 있다. 그러나 치매 노인을 돌보는 요양보호사를 대상으로 하여 치매 노인에게 제공하는 서비스 질을 향상시키기 위해 시도되었다는 점에서 의미 있다고 사료된다. 추후, 연구결과에 대한 일반화를 위해 대상자를 확대한 연구가 필요하며, 치매 노인을 돌보는 요양보호사의 서비스 질을 향상시키기 위해 본 연구를 기반으로 한 반복 연구가 필요할 것으로 사료된다.

결론 및 제언

본 연구에서 치매 노인을 돌보는 요양보호사의 서비스 질에 미치는 영향요인은 일 가치감과 업무수행 자신감으로 나타났다. 현재 국내에서 치매 노인을 돌보는 요양보호사를 대상으로 서비스 질을 확인한 연구는 없는 상태이며, 요양보호사를 대상으로 수행된 서비스 질과 관련된 연구의 대부분은 직무 만족, 스트레스, 성별, 연령 등 개인적 특성과 근무형태나 임금과 같은 특성을 다룬 연구들이 주를 이룬다. 이에 반해 본 연구는 치매 노인을 돌보는 요양보호사를 대상으로 하였고, 서비스 질의 영향요인을 치매 지식, 일 가치감, 업무수행 자신감으로 조사하였다는데 연구의 의의가 있다. 또한 본 연구결과를 토대로 노인요양시설에서 노인에게 돌봄을 제공하는 주요 인력인 요양보호사의 서비스 질에 영향을 미치는 다양한 요인들을 확인하고 개선시키는 것에 대한 중요성이 강조될 수 있으며, 서비스 질의 영향요인으로 나타난 일 가치감과 업무수행 자신감을 향상시키기 위한 방안이 마련될 수 있다. 이에 노인요양시설의 서비스 질을 향상시키기 위해 주요 돌봄제공자인 요양보호사에 대한 정책 마련이 필요하며, 일에 대한 가치와 업무수행에 대한 자신감을 향상시킬 수 있는 지식적, 실무적인 내용의 보수교육 프로그램의 개발과 적용이 필요하다.

REFERENCES

1. National Institute of Dementia. 2018 The status of dementia [Internet]. Seoul: National Institute of Dementia. 2018 [cite 2019 October 24]. Available from: https://www.nid.or.kr/info/today_list.aspx
2. Yeom J. The change of household type among older adults and the response of long-term care policy. The Journal of Korean Long Term Care. 2019;7(1):72-90. https://doi.org/10.32928/TJLTC.7.1.4
3. Choi ID, Lee YM. Study on the efficient integration of longterm care facilities and geriatric hospitals by using NHIC survey data. Journal of the Korean Gerontological Society. 2010;30(3): 855-869.
4. Kim KA, Kim KA, Sung MR. A study on the level of dementia-related knowledge and attitude among care workers - Focusing on the care workers who got education on dementia. Korean Journal of Care Management. 2011;6:23-51.
5. Ministry Health and Welfare. 2008 Caregivers national qualification system establishment [Internet]. Sejong: Ministry Health and Welfare. 2008 [cite 2019 October 24]. Available from: http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&CONT_SEQ=43028
6. Lee YS, Woo KH. Human rights of the elderly and elder abuse from the perspective of the home care workers. Journal of the Korean Gerontological Society. 2013;33(1):85-103.
7. Parasurarman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. 1988;64(1):12-40.
8. Hwang SY, Jang KS. A study on the levels of dementia-related knowledge, attitude, and practice among nursing assistants caring for institutionalized elders with dementia. Journal of Korean Academy of Adult Nursing. 1999;11(3):378-388.
9. Kim J, Lee SY. A study on care workers' job performance and competency at long-term care homes. Health and Social Welfare Review. 2013; 33(2): 243-273.
10. Ha EH, Cho JY. Analysis of knowledge about, attitude toward, and education needs for dementia in certified caregivers. Journal of Korean Academic Society of Nursing Education. 2015;21 (1):108-118. https://doi.org/10.5977/jkasne.2015.21.1.108
11. Lee JY. A study on the job burnout, organizational commitment, self-efficacy and care service quality of caregivers. The Journal of Humanities and Social Science. 2017;8(2):517-533. https://doi.org/10.22143/HSS21.8.2.28
12. Kim HH. The effect of geriatric care helper's knowledge of dementia on job stress, self-efficiency and care fulfillment [dissertation]. [Daegu]: Daegu Haany University; 2014. 134 p.
13. Oh DK, Lee YS, Kim MU, Suh YW. Development and validation of perceived value of work and its determinants. Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology. 2004;17 (2):187-221.
14. Shin HK. Effects of a training program on long-term care for elders on recognition of knowledge of nursing care service and confidence of nursing care providers [master's thesis]. [Gangneung]: Gangneung Wonju University; 2010. 50 p.
15. Chung BY. A study on the impacts of working and social environment of geriatric care helper on quality of care services [master's thesis]. [Seoul]: Konkuk University; 2013. 81 p.
16. Yi YJ, Park KH. Influencing Factors on service quality of care helpers working for the elderly in long term care. Korean Journal of Occupational Health Nursing. 2012;21(2):145-153. https://doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.2.145
17. Hwang SY, Lee JI, Lee KJ. The effect of the human rights consciousness of care givers on the quality of service for the elderly with dementia: Focusing on the moderating effect of human rights education. Korean Journal of Local Government & Administration Studies. 2018;32(2):225-245.
18. Shin ES, An MJ, Choi ML, Lee AK, Jeon EA, Jeoung YM, et al. Factors influencing quality of nursing service among clinical nurses: Focused on resilience and nursing organizational culture. Journal of Korean Clinical Nursing Research. 2017;23(3): 302-311. https://doi.org/10.22650/JKCNR.2017.23.3.302
19. Cho YS, Park J, Ryu SY, Kang MG, Min S, Kim HS, et al. Influence of organizational culture and health promotion life style on job satisfaction in general hospitals nurses. Journal of Korean Public Health Nursing. 2012;26(1):5-15. https://doi.org/10.5932/JKPHN.2012.26.1.005
20. Yim SA. The effects of emotional intelligence and emotional labor on service quality: Focused on job stress mediation effect. Korea Care Management Research. 2018;27:91-114. https://doi.org/10.22589/kaocm.2018.27.91
21. Kim MH, Bang HR. The influence of perceived value of work on job satisfaction and turnover intention of care workers in nursing homes: Mediating effect of caring emotions. Korean Journal of Gerontological Social Welfare. 2018;73(3):83-112.
22. Kim YN. The effect of the emotional labor of social care service workers on their burnout level: Analysis on moderator effect of perceived value of work and perceived organization support. Korean Journal of Social Welfare Research. 2013;37:123-148.
23. Joe SY, Kang MS, Kim HW, Choi JY. Clinical competency confidence frequency on core basic nursing skills among junior nursing officers. Korean Journal of Military Nursing Research. 2017;35(2):105-116. https://doi.org/10.31148/kjmnr.2017.35.2.105
24. Jung AH, Moon MY. A study on the clinical competence, problem solving ability according to frequency of fundamental nursing skill performance, confidence of core fundamental nursing skill performance during clinical practice in nursing students. Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology. 2018;8(9):451-463.

https://doi.org/10.35873/ajmahs.2018.8.9.045
25. Shin MJ, Song IJ. A convergence study on factors influencing burnout in caregivers. Journal of the Korea Convergence Society. 2019;10(9):311-321. https://doi.org/10.15207/JKCS.2019.10.9.311
26. Kwak MJ, Kim YM. A study on influence factors for service quality of care nurses facilities in the metropolitan area: Focused on education, job stress and work environment factors. Korean Policy Sciences Review. 2015;19(2):135-166.
27. Perry M, Drašković I, Lucassen P, Vernooij-Dassen M, van Achterberg T, Olde Rikkert M. Effects of educational interventions on primary dementia care: A systematic review. International Journal of Geriatric Psychiatry. 2011;26(1):1-11. https://doi.org/10.1002/gps.2479
28. Wilks SE, Little KG, Gough HR, Spurlock WJ. Alzheimer's aggression: Influences on caregiver coping and resilience. Journal of Gerontological Social Work. 2011;54(3):260-275. https://doi.org/10.1080/01634372.2010.544531