

노인요양시설 케어인력의 역할 및 역량에 관한 연구

김 진
(부산가톨릭대학교)

이 서 영*
(서울사이버대학교)

본 연구는 노인요양시설에서 전문적으로 케어를 담당하는 인력의 역할을 규명하기 위해 요양시설의 주된 케어인력인 요양보호사의 역할을 살펴보고, 보다 전문성을 갖춘 케어인력에게 요구되는 역할과, 이러한 역할수행을 위해 필요한 업무역량이 무엇인지를 규명하는 것을 목적으로 질적 연구방법을 채택하여 6명의 요양보호사 및 6명의 시설운영관계자를 대상으로 개별면접 및 초점집단면접을 실시하였다. 연구 결과, 요양시설의 요양보호사들이 인식하고 있는 케어인력의 기본역할은 일상생활지원, 여가생활지원, 정보전달자인 것으로 나타났으며, 기본역할 이외의 사례관리(조력)자, 기록자, 프로그램 기획자 등의 역할은 요양보호사의 개인적 특성에 따라 인식에 차이가 있는 것으로 나타났다. 그리고, 요양시설에서 케어를 전문적으로 수행하는 요양보호사의 전문성 향상을 위해 케어인력이 필수적으로 갖추어야 할 요소를 지식적 측면(knowledge, K), 가치적 측면(value, V), 그리고 기술적인 측면으로(skill, S) 범주화하여 질문한 결과, 지식적 측면에서(K) 요구되는 전문역량은 치매 및 노인성 질환에 대한 보건 및 의료적 지식, 노년기 및 노인 가족에 대한 이해로, 기술적 측면에서(S) 요구되는 전문역량은 전문 상담, 욕구 파악, 신변 케어, 행정실무능력이, 가치적 측면에서(V) 요구되는 전문역량은 이용자 및 가족과의 정서적 공감능력 및 이용자의 불안감 해소를 위한 정서안정 유도 능력, 이용자를 복지서비스 고객으로 보는 서비스 마인드인 것으로 나타났다. 이 외에도, 요양시설에서 케어인력의 역할에 부족한 역량이 발휘되고 그것이 요양시설에서 제공하는 서비스의 질 향상으로 이어지도록 하기 위해서는 시설의 인사운영관리측면에서도 구체적인 방안 마련이 필요함이 제기되었다.

주요용어: 요양시설, 케어인력의 전문성, 요양보호사 역할, 요양보호사 업무역량

*교신저자: 이서영, 서울사이버대학교(seoyoung@iscu.ac.kr)

■ 투고일: 2013.1.31 ■ 수정일: 2013.4.16 ■ 게재확정일: 2013.4.23

I. 서론

우리나라에서는 수발을 필요로 하는 장기요양보호대상자에 대한 사회적 부양책으로 2008년부터 노인장기요양보험제도가 도입되어 운영되고 있으며, 노인장기요양보험제도 시행으로 인해 노인복지현장은 여러 가지로 급격한 변화를 경험하고 있다. 이러한 변화 중 대표적이라 할 수 있는 것이 장기요양보호서비스를 제공하는 장기요양기관의 급증과 실제로 서비스를 제공하는 인력(요양보호사)의 급격한 증가이다.

노인장기요양보험제도 도입과 함께 우리나라 노인복지법에서는 법 개정을 통해 노인 등의 신체활동 또는 가사활동을 지원하는 업무를 담당하는 전문 인력으로 요양보호사 자격을 신설(노인복지법 제39조 2항)하였다. 노인장기요양보험법에서는 케어서비스를 지칭하는 용어를 대신하여 장기요양급여라는 명칭(노인장기요양보험법 제15조 2항)이 사용되고 있는데, 노인장기요양보험법에 따르면, 노인장기요양급여란, 6개월 이상 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는 자에게 신체활동, 가사활동의 지원 또는 간병 등의 서비스나 이에 갈음하여 지급하는 현금 등을 가리키는 것으로 규정되어 있으며, 이러한 서비스를 제공하는 인력은 장기요양요원으로 칭하고 있다(선우덕 외, 2012).

세계보건기구(WHO)에서는, 장기요양보호서비스는 자기 자신을 스스로 완전하게 돌보지 못하는 자가 자립, 자율, 참여, 개인적 성취 및 인간적 위엄을 최대한 가능하게 유지하면서 개인적 선호에 따라서 가능한 한 최상의 삶의 질을 유지할 수 있도록 하기 위해 비공식적 수발자 또는 전문직 종사자에 의해 수행되는 활동으로 정의하고 있으며, 구체적으로는 목욕이나 몸단장 등 신변에 대한 돌봄, 식사준비와 세탁 등의 가사, 장비기와 투약관리, 교통수단 등 생활관리가 포함된다고 제시하고 있다(선우덕 외, 2008).

실제로 요양시설은 장기요양을 필요로 하는 정도로 보았을 때 중등도 이상의 장기요양서비스를 필요로 하는 노인이 주로 입소하여 생활하는 장소로 이들의 생활을 지원하는 다수의 요양보호사들에 의해 서비스가 제공되는 특징을 가진다. 따라서 요양시설에서 요양보호사의 질은 장기요양시설의 서비스의 질을 좌우한다고 할 만큼 중요하다. 그러나 요양보호시설에서 장기요양보호서비스를 제공하는 케어인력의 질 향상을 위한 구체적 논의는 이루어지고 있지 않으며, 현재 요양시설에서 서비스를 제공하는 요양보호사들의 역할 및 전문성에 대한 사회적 인식도 매우 낮은 실정이다. 따라서, 본 연구에

서는 대체적으로 장기요양보호서비스를 제공하는 기관에 대한 관심은 높지만, 이들이 제공하는 서비스의 질 향상을 위한 구체적 논의가 미흡하다는 점과 장기요양서비스의 질을 좌우하는 요양보호사들의 전문성을 강조하지만, 구체적으로 전문성 강화를 위해 어떠한 업무역량을 강화시켜야 하는지에 대해서는 명확하지 않은 상충임을 인식하고, 실제 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사 및 시설운영관계자들이 이들의 역할을 어떻게 인식하고 있는지를 파악하고, 이들이 보다 질 좋은 서비스를 제공하기 위해서는 어떠한 업무역량을 강화하는 것이 필요한지를 그들의 경험분석을 통해 추출하고 분석함으로써 이들의 전문성을 강화시키기 위한 방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 역할 및 업무역량의 개념

역할이란 일반적으로 사람들이 어떤 자리를 차지하고 있는 사람에게 기대하는 일련의 행동을 지칭하는 것을 가리키는 것으로 사용된다. 역할은 타인 또는 조직이 특정 지위의 역할담당자에게 수행하기를 기대하는 역할기대에 의해 부여되고, 역할담당자가 이러한 기대를 자신의 역할로 인식함으로써 구체적 행위로서의 역할수행이 이루어지게 된다. 그러나 실제로 조직에서는 역할담당자에 대한 조직의 역할기대와 역할담당자의 역할인식이 항상 일치하지는 않기 때문에 역할과 관련한 다양한 문제점(역할갈등, 역할모호성, 역할과중, 역할미발굴)이 나타나게 되므로 조직적 수행 향상을 위해서는 조직 구성원의 역할에 대한 명확한 규정이 필요하며 이를 개개인이 분명히 인식하도록 할 필요가 있다(신유근, 1990).

한편, 역할담당자가 역할을 효율적으로 수행하기 위해서는 특정 업무수행 능력이 필요하다. 여기에서 “능력”이란 대체로 직무수행능력, 직업능력, 역량, 기술이라는 용어로 다양하게 사용되고 있는데, 가장 일반적으로 직무와 관련하여 일정한 업무를 수행할 수 있는 능력으로 사용되는 개념이 “역량”이다. 역량은 규정된 기준에 따라 업무활동을 수행하는 능력(Fletcher, 1991), 혹은 개인이 바람직한 성과나 목표를 달성하기 위해 알아야 하는 것과 할 수 있어야 하는 능력을 지칭한다(Cobin 1997).

따라서, 본 연구에서는 역량을 요양시설에서 케어를 전문적으로 제공하는 인력으로서의 역할을 성공적으로 수행하는데 결정적 영향을 주는 지식과 기술, 가치로 개인이 바람직한 성과나 목표를 달성하기 위해 알아야 하는 것과 할 수 있어야 하는 것을 포함하는 의미하는 것으로 보았다.

2. 전문직으로서의 요양보호사의 역할

사회복지학을 비롯한 전문직의 가치는 사회적 가치와 함께 하면서 전문직은 사회로부터 사회의 가치를 실천한다는 인정과 인가를 받게 되는 것이 일반적이다(양옥경 외, 2008).

사회복지실천에 있어서 전문직의 가치는 다양하게 설명되는데, 가장 중요시되는 것은 개인의 가치와 존엄성, 개인에 대한 존경, 개인의 변화가능성에 대한 가치, 클라이언트의 자기결정권, 비밀보장과 사생활보장, 적절한 자원과 서비스 제공, 클라이언트에게 권한부여, 동등한 기회보장, 비차별성, 다양성의 존중 등이 대표적(NASW, 1995)이며, 사회복지실천에서는 가치뿐 아니라 대상을 이해하거나, 클라이언트의 상호관계나 전략적 개입에 필요한 과학적 지식과, 이를 구체적으로 실현하는 실천기술이 요구된다(이영분 외; 2001).

일반적으로 전문직은 높은 학문적 지식체계를 바탕으로 한 전문적 기술을 보유함으로써 상당한 사회적 권한과 지위를 누리는 특징을 가진 형태의 직업(Fairchild, 1975; 김경희, 2000; p.12에서 재인용)으로 정의되며, 학자에 따라 조금씩 상이하기는 하지만, 사회복지직이 전문직으로 인정받기 위해서는 체계적 지식, 체계적 이론에 바탕을 둔 기술, 지역사회에 승인, 가치 및 윤리강령, 전문가조직, 독자적 판단을 할 수 있는 자율성, 법적으로 인정되는 자격증, 독점적 지위나 권위, 고유의 문화, 교육의 질이나 체계화된 공식교육에 대한 규제, 유급의 전일제 등의 속성을 가질 때 전문직으로 인정되는 경향(박종우, 1994; 김경희, 2000; 이순민·임효연, 2011)이 있는데, 이는 요양시설의 케어 인력에게도 마찬가지로 적용할 수 있을 것이다.

요양보호사는 요양시설의 일선에서 돌봄 노동을 직접 전달하는 사람들로 이들의 서비스의 양과 질에 따라 환자의 만족도와 건강상태가 달라질 수 있으며(홍세영, 2011), 이들이 제공하는 서비스의 질에 따라 장기요양보험제도의 성패는 좌우(장우심, 2009)될

수 있는 주요한 요소이다. 최근 우리 사회에서 노인돌봄서비스에 대한 사회적 관심이 증가(최희경, 2010)하고 있는 점을 감안하면, 이러한 돌봄서비스를 공식적으로 제공하는 인력이 현재 노인요양현장에서 어떠한 역할을 수행하고 있는지, 이들의 역할수행에 필요한 업무역량은 무엇인지, 양질의 서비스 제공을 위해 어떠한 역량을 보완하면 좋을지 등에 대한 점검이 필요한 시기로 볼 수 있다.

우리나라 노인장기요양보험제도에서의 요양보호사는 노인장기요양보험법에 따른 장기요양요원으로 각 장기요양기관에 소속되어 서비스를 제공하도록 규정하고 있다. 우리나라에서는 노인장기요양보험제도가 도입되기 이전까지는 재가복지영역에서는 가정봉사원들에 의해서, 시설에서는 생활지도원에 의해서 돌봄서비스가 제공되어 왔고, 일본에서는 홈헬퍼나 개호복지사에 의해서 돌봄서비스가 제공되고 있다.

일본에서는 케어복지(개호복지)는 케어기술을 활용하면서 이용자 및 가족이 가지는 생활과제를 완화·경감·해결해 가기 위한 실천과학으로 불리며, 케어복지는 여러 근접과학을 응용하는 과정에서 생명과 생활에 관한 전문성을 지니는 것으로 간주(岡本千秋, 2000; 三好春樹, 2006)된다. 그리고, 케어를 주로 담당하는 전문 인력으로 우리나라와 유사한 정도의 교육을 받고 활동하는 홈헬퍼뿐 아니라 2년제 전문대학에서 케어에 관한 지식과 기술에 대한 전문교육을 받고 양성된 개호복지사가 주된 요양시설의 케어인력으로 활동하고 있다. 일본에서 개호복지사(일본에서는 개호라고 칭함)는 의·식·주생활에 관심을 가지고 그동안 획득해 온 생활방법을 존중하여 스스로 문제를 해결하는 데에 지장이 있는 경우 이들이 자립생활을 할 수 있도록 지원하는 역할을 수행하도록 하고 있고, 요양시설에서 종사하는 개호복지사의 주된 업무는 대상자에 대한 정보파악, 서비스계획 및 입안 및 평가, 신변 케어, 가사서비스, 사회생활유지확대, 건강관리보건, 심리 사회적 업무와 같은 기본업무와 케어기술지도 업무, 협동·연대, 안전관리, 자기건강관리, 연수·연구, 문서업무, 회의관련업무, 사회자원개발업무, 교육·개발업무에 이르기까지 매우 광범위한 것이 특징(岡本千秋, 2000; 김수현, 2008)이다.

한편, 우리나라의 요양보호사는 노인의료복지시설 및 재가노인복지시설에서 대상자의 신체를 돌보는 인력으로 규정되어, 식사, 배설, 목욕, 이동, 청소, 세탁 등의 일상적 업무보조의 역할과 생활 상담을 하며 대상자에게 서비스 제공 중에 일어난 정보를 전달하는 역할, 불편함을 발견하는 관찰자의 역할, 불편함을 경감해주는 숙련된 조력자의 역할, 고독함과 무료함을 달래주는 의사소통대상자의 역할, 역할과 잔존능력을 발휘할

수 있도록 지지해주는 동기유발지지자로서 역할을 수행하도록 규정(보건복지부, 2011)하고 있어 일본의 개호복지사의 업무와 비교하면, 이용자의 생활에 직접적으로 관련되는 서비스를 수행하는 역할로 협소하게 규정하고 있음을 알 수 있다.

지금까지 살펴본 바와 같이 요양시설에서 케어를 전문적으로 제공하는 케어인력으로 규정된 우리나라의 요양보호사는 법에서도 규정하고 있는 바와 같이 의식주와 관련된 기본적 서비스에서부터 준 전문적 서비스까지 수행하도록 되어 있으나, 실제 요양시설에서는 관련 제도나 조직이 요양보호사에게 수행하기를 기대하는 역할과 실제로 서비스를 제공하는 인력들 간의 역할 인식에 있어서 차이가 발생하여 이와 관련한 문제점(역할 갈등, 역할모호성 등)이 드러나고 있다. 요양보호사들의 전문성 향상은 시설의 주요한 과제이나, 이에 대한 해결책은 공식적으로는 마련되어 있지 않다. 현재 요양보호사 양성 체계에서는 케어 전문직업인에게 필요한 교육(신규 자격취득자의 경우 240시간)을 이수한 이후에 직업적 역량을 강화시켜주는 것은 개별 시설의 자구책으로 실시되고 있으며, 제도화된 교육체계를 갖추고 있지 못한 실정으로 여러 선행연구를 통해 요양보호사 양성교육의 강화, 양성체계 개편에 대한 필요성이 제기되었으나 아직까지 교육체계의 개편, 전문성 강화, 처우개선 등에 대한 구체적인 대안은 마련되지 않은 상황이다.

3. 선행연구

지금까지 노인 돌봄 서비스 관련 조사 및 연구가 단순한 서비스 욕구의 내용과 정도에 대한 것이었다면 공적 서비스가 제도화된 현재는 돌봄 서비스의 질과 관련된 논의와 노인 돌봄을 공식적으로 수행하는 인력이 보다 전문적이고 안전하게 제공할 수 있도록 인력의 질을 높일 필요성이 제기되고 있다(조추용, 2007; 조정민, 2008; 최희경, 2010).

지금까지 진행되어 온 요양보호사와 관련된 선행연구를 살펴보면, 요양보호사에 관련된 연구는 요양보호사의 조직특성과 직무만족 및 직무스트레스·직무소진(김영태 외, 2009; 서경현·최인, 2010; 이해자·권순호, 2011; 서영희·김미원, 2011; 이윤석·문승권, 2012; 조선희·박현식, 2012)에 관한 연구가 다수 이루어졌는데, 이는 요양보호사에 대한 직업 환경, 처우 환경이 매우 낮은 것에 기인하는 것으로 사료된다. 또한 일부의 연구들에서는 요양보호사들이 인식하는 돌봄 노동의 특징을 규명(최희경, 2010; 홍세영, 2011)하려는 노력도 있었고, 요양보호사교육과정 및 양성과정에 대한 연구(이

여진 외, 2010; 김성훈 외, 2010), 요양보호사의 인력관리 현황 및 개선방안에 관한 연구(장우심, 2009; 김영태 외, 2010; 엄기욱, 2011)도 이루어졌다. 특히, 최근에는 요양보호사의 직업적 정체성에 관한 연구(이철영, 2007; 김향수 외, 2011)연구와 관련이 있는 요양보호사의 전문성 및 역할을 규명하려는 시도는 일부의 선행연구(정상양, 2007; 조추용, 2007; 김수현, 2007; 조정민, 2008; 손덕순, 2010; 이여진 외, 2010; 이영선·최낙관, 2010)에 그치고 있다.

이들 선행연구 중 요양보호사의 전문성에 다루고 있는 선행연구들의 결과를 보면, 정상양(2007)의 연구에서는 요양보호사의 질이 노인장기요양보험제도의 성공과 실패를 좌우할 수 있으므로 전문성을 확보하도록 노력해야 하며 전문직으로서 인정받기 위해서는 장기간의 전문적 훈련이 필요함을 제시하였다. 또한, 김수현(2007)의 연구에서는 일본의 케어인력양성과정과 우리나라 케어인력의 양성체계를 비교하면서 우리나라 케어인력 양성체계에서는 케어인력에게 일상생활지원을 하는 신체적 돌봄과 그 외 가사지원 역할을 부여하고 있지만 보다 체계적이고 효과적인 서비스 제공을 위한 케어매니지먼트 역할을 담당하는 인력이 부재하다는 것을 문제제기하고 있다. 또한, 조추용(2007)의 연구에서는 요양보호사가 전문직으로 인정받기 위해서는 넓은 지식과 경험을 체득하고, 관련분야와 다양한 연계로 질 높은 서비스를 제공하며 노인들에게 최고, 최적의 서비스를 제공할 수 있는 영역과 역할이 부여되어야 함을 강조하였다. 실제로 요양보호사의 직무분석을 통해 그들의 역할을 규명하고자 한 조정민(2008)의 연구에서는 요양보호사 직무를 분석한 결과 신체수발 임무가 가장 중요하고 수행 빈도가 높은 것으로 나타났고, 이외에도 행정업무가 신체수발 다음으로 중요한 업무로 나타나 이러한 분야의 교육이 필요함을 제시하고 있다. 그리고 이여진외(2010)의 연구에서는 요양보호사 438명을 대상으로 한 연구에서 요양보호사의 명확한 업무분석과 역할정립의 필요성을 제기하고 있으며 교육과정도 요양보호사의 실제 업무와 괴리가 없도록 수정 보완되어야 함을 강조하였다.

한편, 요양보호사의 전문성 문제는 요양보호사 자격기준과도 관련이 있다. 요양보호사가 전문성을 갖춘 인력인지에 대해서는 손덕순(2010)의 연구에서는 조직 내에서 인간의 권리와 서비스 욕구에 반응하여 삶의 질을 높이는 전문가집단이나, 현행 우리나라의 자격양성체계에서 자격을 취득한 현행의 요양보호사를 돌봄의 전문성을 갖춘 인력으로 보기에는 어렵다고 하였다. 특히, 요양보호사는 자격 취득 후 직접 현장에서 장기요양을

필요로 하는 이용자에게 직접적인 서비스를 제공해야 하는 주된 인력이나 현행의 자격 양성체계에서는 현장에서 적용 가능한 실무와 지식전달에 미흡하여 요양시설에서는 인력을 채용한 이후 자체적으로 상당히 업무에 필요한 교육을 제공하여 시설에서 필요한 업무를 수행하도록 하고 있는 실정이라고 하였다.

현행의 요양보호사의 양성체계 및 교육과정에 대해서는 다양한 연구자가 지적하고 있는데, 노인장기요양보험제도의 핵심서비스 제공인력인 요양보호사의 양성교육과정이 단기양성교육과정이 아닌 장기적이고 집중적인 교육과정으로 전환되어야 한다는 점이 강조되고 있고, 요양보호사의 열악한 처우 및 근무여건 등에 관련된 연구에서는 많은 연구에서 종사자의 상당수가 낮은 임금수준과 인력 부족으로 과중한 업무, 불안정한 고용상태, 전문성의 부재, 열악한 근무조건을 가지고 있는 것을 지적하고 있다.

한편, 이영선·최낙관(2010)의 연구에서는 요양보호사의 전문성이 긍정적으로 평가될 때 보다 높은 수준의 요양서비스가 제공될 수 있으므로 요양보호사의 전문성 인식은 요양보호사의 업무수행에 필요한 가치이자 수단이라고 하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

본 연구는 노인요양시설에서 주로 케어를 담당하는 인력의 역할과 케어전문직으로서의 역할수행에 위해 필요한 업무역량을 탐색하기 위해 질적 연구방법을 채택하였다. 질적 연구는 적은 사례를 통해 심층적인 내용을 탐구하거나 기존에 이루어지지 않은 분야의 연구를 하고자 할 때 적합한 연구 방법이다. 실제 요양시설의 주된 케어인력이며 요양시설에서 전문직업인으로서 케어서비스를 제공하는 요양보호사에 대한 연구는 최근 5년간 많은 연구가 이루어졌으나, 이들이 요양시설에서 어떠한 역할을 수행하고 있으며 이들에게 필요한 업무역량이 무엇인지 등에 대한 연구는 거의 이루어지지 않아 질적 연구가 보다 적합하다고 판단하였다.

본 연구의 연구 대상은 연구자가 서울 및 경기지역의 노인요양시설의 운영자와 요양보호사를 임의표집하였으며 다음과 같이 진행하였다. 먼저 연구자는 몇몇 요양시설의 운영

관계자를 접촉하여 본 연구의 취지를 소개하고 본 조사에 협조의사를 확인한 후(2곳)에서 케어인력의 전문성을 가진 인력(일정 경력 이상의 케어서비스제공자)을 추천받았다. 다음으로 추천받은 요양보호사에게는 본 연구의 취지를 설명하고 인터뷰에 동의를 구한 후 조사협조 동의를 받은 요양보호사(6명)를 대상으로 개별 인터뷰를 실시하였다.

다음으로 조사에 동의한 시설운영관계자들을 대상으로 개별인터뷰(2인)와 포커스그룹인터뷰(4명)를 병행하여 실시하였다. 포커스그룹인터뷰는 기존 연구들에서 제시하는 집단면담의 장점을 고려하여 개별면접만으로는 접하기 어려운 풍부한 자료를 보완할 수 있는 기제로 판단하여 이를 병행하였고, 이후에 부족한 자료는 서면조사를 통해 추가 보완하는 방식으로 진행하였다.

2. 자료수집 및 분석

본 연구의 자료 수집을 위해서는 2012년 7월부터 8월에 걸쳐 몇몇 요양시설관계자와 접촉하여 본 연구의 취지를 설명하고 시설운영관계자에게 연구조사에 대한 동의를 구한 후, 1차 조사는 8월 1일부터 8월 10일에 걸쳐 연구자가 요양보호사들을 대상으로 직접 개별 심층면접을 진행하였다. 요양보호사에 대한 개별 심층면접은 해당 시설을 연구자가 직접 방문하여 수행하였으며 반구조화된 면접지를 이용하여 참여자가 자유롭게 응답하도록 하였다.

요양보호사에게는 현재 요양시설 내에서 케어를 담당하고 있는 인력이 어떠한 역할을 하고 있는지, 시설 내의 주어진 역할을 수행하기에 필요한 역량이 무엇인지, 시설 내에서 요구되는 역할수행에 있어서 어려운 점은 무엇인지에 대해 질문하였고, 시설운영관계자에게는 케어를 담당하는 인력의 역할과 이들의 역할 수행을 위해 필요한 업무역량이 무엇인지와, 요양시설에서 케어를 담당하는 인력의 역량강화를 위한 방안이 무엇인지에 대해 질문하였다. 면접시간은 1인당 보통 1시간정도가 소요되었고 면접 내용은 기록과 동시에 참여자의 동의하에 녹취하였다. 또한, 2차로 진행된 시설운영자에 대한 조사는 개별면접과 초점집단면접을 병행하여 진행하였다. 이는 1차로 진행된 시설운영관계자 개별면접에서 파악된 내용을 기본으로 하여 참여자들끼리의 상호작용 과정을 통해 보다 더 풍부한 정보와 내용을 이끌어내고자 하기 위함이었다. 실제 개별면접에 참여한 대상자는 2인, 초점집단면접에 참여한 연구자는 4인이다. 조사에 참여한 참여자

들을 대상으로 인터뷰 내용과 관련된 보다 상세한 사례 등을 취합하고자 추가적으로 서면조사를 병행하였다.

그리고 본 분석은 질적 연구에서 보편적으로 사용하고 있는 방법을 선택하여 인터뷰 내용들을 자세히 검토하고 반복적으로 읽은 다음에 공통된 부분들로 정리하고 이를 주제에 따라 정리하였다. 특히, 요양시설에서 전문적으로 케어서비스를 제공하는 인력에게 필요한 역량이 무엇인지에 대해서는 요양보호사와 시설운영관계자를 대상으로 요양시설에서 전문직업인으로서의 케어인력이 필수적으로 갖추어야 할 요소가 무엇인지를 파악하는 질문을 통해 지식적 측면(knowledge, K), 가치적 측면(value, V), 그리고 기술적인 측면으로(skill, S) 범주화하여 분석하였다.

IV. 연구결과

1. 면접참여자의 인구학적 특성

본 연구의 개별심층면접에 참여한 요양보호사의 일반적 특성은 다음과 같다.

표 1. 개별 심층면접 참여 요양시설 요양보호사의 일반적 특성

연번	성별	연령	학력	근무기간	보유자격	정원
A	여	33	대학원	12년 1개월(1년 8개월)	요양보호사1급, 사회복지사 1급	61
B	여	49	전문대	1년 8개월(1년 8개월)	요양보호사 1급, 간호조무사, 사회복지사2급	61
C	여	48	고졸	13년 (1년 2개월)	요양보호사 1급	61
D	여	27	전문대	4년7개월(4년7개월)	요양보호사1급, 사회복지사2급	90
E	여	26	전문대	4년9개월(4년9개월)	요양보호사1급, 사회복지사2급	90
F	남	27	전문대	2년6개월(2년6개월)	요양보호사1급, 사회복지사2급	90

이외에 본 연구에 참여한 시설운영자는 총 6명으로 2명은 개별심층면접에, 4명은 포커스그룹으로 진행하였다. 시설운영자의 일반적 특성은 다음과 같다.

표 2. 개별 및 포커스그룹인터뷰 참여 시설운영관계자의 특성 및 조사 참여 유형

연번	성별	자격	조사참여유형	현 직위 경력	시설 정원(명)	시설 유형
A	남	시설장	개별인터뷰, 포커스그룹, 서면조사	2년 6개월	61	요양시설
B	남	시설장	개별인터뷰, 서면조사	11년	90	요양시설
C	여	시설장	포커스그룹	5년	36	요양시설
D	남	사무국장	포커스그룹, 서면조사	6년	152	요양시설
E	여	시설장	포커스그룹, 서면조사	2년	65	요양시설
F	남	시설장	서면조사	3년	114	요양시설

2. 요양보호사의 역할과 역량

현행 우리나라의 장기요양보험제도에서 요양보호사는 치매, 중풍 등의 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 신체 및 가사지원서비스를 제공하는 인력으로 규정되어 있다(보건복지부, 2011).

실제로 본 연구에서 조사된 요양보호사 및 요양시설운영관계자의 인터뷰 자료를 분석한 결과, 현재 요양시설에서의 주된 케어인력인 요양보호사들은 공통적으로 일상생활지원자, 여가생활지원자, 정보전달자와 같은 역할을 수행하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 현행 요양보호사 양성체계에서는 공통적 역할 이외의 사례관리(조력)자, 행정 및 기록 업무 수행 등과 같은 업무는 시설 내의 케어인력 모두가 아니라, 요양보호사들의 역량에 따라 각각의 시설 내에 직위가 별도로 부여되어 상이하게 수행되고 있는 것으로 나타났다. 그리고 이러한 역할 수행에 필요한 역량을 지식, 기술, 가치로 구분하여 본 결과, 지식적 측면에서(K) 요구되는 전문역량은 치매 및 노인성 질환에 대한 보건 및 의료적 지식, 노년기 및 노인 가족에 대한 이해로 도출되었고, 기술적 측면에서(S) 요구되는 전문역량은 전문상담 기술, 욕구파악 기술, 신변케어 기술, 행정실무 기술로 추출되었으며, 가치적 측면에서(V) 요구되는 전문역량은 이용자 및 가족과의 정서적 공감능력과 이용자의 불안감 해소를 위한 정서 안정 유도 능력 그리고 이용자를 복지서비스 고객으로 보는 서비스 마인드로 제시되었다.

그리고, 요양시설에서 케어인력의 전문성을 높이고 명확한 역할을 부여하기 위해서는 기술한 업무역량 강화 이외에도 현재 요양시설에서의 케어인력의 상황을 고려하여, 케어 인력의 역할이 조직에서 기대하는 역할과 요양보호사가 인식하고 있는 역할에 차이가 있음을 수용하고, 전문성을 강화하여 보다 다양한 역할을 수행할 수 있는 있도록 하는 조직적 차원의 노력이 필요함이 제기되었으며, 구체적 방법으로는 케어인력의 전문성 향상 및 역할 수행에 있어서 시설 내에 케어인력의 직급체계를 달리하는 등의 노력이 케어 인력의 역할을 명확히 함과 동시에 장기근속 및 직무만족, 전문성 향상을 도모할 수 있는 현실적 방안으로 제시되었다.

가. 케어를 담당하는 인력의 역할

본 연구의 조사결과, 요양시설의 케어인력은 이용자의 기본적인 욕구해결에 필요한 일상생활지원, 여가생활지원, 정보전달자의 역할은 공통적으로 수행하고 있으나, 일부의 역할(사례관리자, 기록자, 프로그램 기획가)은 요양보호사 중에서도 일부 의욕이 있고, 이러한 역할수행에 필요한 역량을 갖춘 케어인력이 별도의 직위체계 하에서 추가적으로 수행하고 있는 것으로 나타났다.

또한, 어느 정도의 경력을 가지고 있는 케어인력의 경우에는 전문직업인으로서의 요양보호사의 역할은 일상생활지원, 여가생활지원, 정보전달 등의 기본적 역할 뿐 아니라 케어업무를 수행하는 데 필요한, 기록 및 행정, 프로그램 기획, 사례관리 등의 업무도 수행할 수 있도록 하는 역량이 강화되어야 한다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

1) 일상생활지원자

요양시설의 직접적 케어 인력인 요양보호사의 기본적 역할은 이용자의 일상생활의 기본적 욕구(식사, 배설, 이동, 수면, 청결 등)에 대한 케어 및 말벗, 스킨십 등을 이용한 정서적 지원인 것으로 나타났다.

“어르신을 잘 알고, 일상생활케어를 하는 역할, 의료기관에서의 처치 실행, 개별관리, 주변환경관리(지시에 의해서) 숙지하고 실행하는 역할, 병원과 달리 일상생활 전반에

관여, 어르신들의 기본적 욕구해결(배변, 배뇨, 관리 이전의 단계에 지원, 화장실 이동 등)지원을 하고 있어요.”(요양보호사A)

“어르신과 말벗 등도 중요한 역할이죠, 모든 신체적 케어에 대회는 기본으로 하면서 이용자의 정서적 측면에도 신경을 쓰면서 서비스 제공하고 있어요.”(요양보호사B)

“어르신 배변관리, 신체적 케어, 체위변경 같은 거 중점적으로 하고 있구요. 같은 것이 반복적으로 되고 배변관리가 가장 우선이구요.”(요양보호사C)

“일반 요양보호사들에게는 어르신들의 직접적 케어(식사, 배설, 이동) 등이 기본이죠.”
(요양보호사D)

“요양보호사님들이 하는 역할들은 많은 역할들이 있지만 기본적으로 일상생활지원 그게 아마 제일 기본이 아닐까 생각해요. 다시 말해서 어르신들 대소변 못 가리시는 분들은 어떤 귀저기라든지, 목욕이라던가, 쾌적한 분위기를 만들기 위해서 청소라던가 이런 역할들을 주로 요양보호사님들이 하세요. 그거는 가장 기본적인 것이고요. 그렇지만 요양보호사님 중에 그런 기본적인 업무를 수행을 못하시는 분들이 있어요.”(시설장A)

“생활에 대한 영역을 다 해 주고요. 그 다음에 치매 노인에 대해서 대화하고, 일상생활이라는 게 상당히 정의와 시선의 범위가 넓은데, 예를 들어서 설거지나 밥, 물 끓이기 이런 거는 그런 영역의 활동도 많아요.”(시설장B)

2) 여가생활지원자

또한, 이뿐 아니라 요양시설에서 생활하는 이용자의 여가생활을 보다 풍요롭게 하기 위해 소규모의 활동프로그램을 제공하는 여가생활지원자로서의 역할을 하고 있는 것으로 나타났다.

“여가지원, 노래교실 등 갑자기 하려하면 어려움 있지만,, 여가프로그램을 기획, 개발, 실행 등도 요양보호사가 해야 하는 일이라고 생각해요.”(요양보호사C)

“아무래도 어르신들이랑 같이 생활하고 있는 거다 보니까 아무래도 그분들의 관해서 일단 그분들이 하루 생활하시는 것을 보조해 줄 수 있는 서비스라던가 소일거리 제공, 자그맣게는 놀이라던가 제공해드리는 게 제일 큰 업무인거 같아요.”(요양보호사D)

“정서지원을 위해서 프로그램들 기획부터 시작하여 운영하는 것, 예전에는 팀원 모두가 했는데, 지금은 팀원 요양보호사들이 참여를 안 하려고 해요. 프로그램을 하면 전에는 같이 했는데, 주도는 아니어도 참여는 했죠. 참여도 같이 진행을 했는데 진행요원으로.. 지금은 가능하면 빠지려고 해.”(시설장B)

3) 정보전달자

이 외에도 요양시설에서 주된 케어인력인 요양보호사는 이용자의 질병유무 및 개인정보를 시설 내의 다양한 직종(간호사, 사회복지사)에게 전달하는 역할과 이용자의 시설 내에서의 생활정보를 가족에게 전달하는 정보전달자의 역할을 수행하고 있는 것으로 나타났다.

“가족 방문 시에도 중간역할 담당, 가족에게 이용자의 생활에 대한 정보를 전달 해 주는 역할(중요정보는 담당자 통해 하지만, 원활한 관계유지를 하기 위한 역할을 수행 하고 있어요.”(요양보호사A)

“사례관리에서 어르신의 욕구사정은 사회복지사가 주가 되어 하지만 그 바탕이 되는 기본 정보 전달은 요양보호사가 이용자의 상태를 전달하고 역할을 수행하죠.”(요양보호사B)

4) 사례관리(조력)자

“욕구사정을 하고 케어계획을 세우고, 하는 것도 요양보호사의 업무에 포함되어야 한다고 생각해요. 지금도 요양보호사 업무 중에 일부는 하고 있어요. 현재 여건에서는 힘들지만, 현재와 같은 상황에서는 업무가 과중될 수 있어요.”(요양보호사B)

“솔직히 저는 사례관리도 어르신 케어의 한부분이라고 생각해요. 저는 개인적으로는 그런 것도 그 어르신의 상태를 파악하기 위한 한 부분이기 때문에 요양보호사선생님들

은 필히 해야 된다고 생각을 하는데 일반적으로 요양보호사선생님들은 현재 그렇지 않아요. 많은 요양보호사선생님들은 몸으로, 육체적으로 하는 것만 자기가 해야 될 일이다라고 생각을 하고 계세요.”(요양보호사F)

“요양원이 치매중심 요양원이니깐 치매노인을 잘 대응할 수 있도록 그니깐 그런 기술이 있고, 그 다음에 케어매니지먼트를 할 수 있으면 좋다는 거죠.”(시설장B)

5) 행정 및 기록자

“일반 요양보호사들보다 팀장들은 어르신 관련 행정 업무, 어르신 급여제공일지, 부수적인 것, 입퇴소관련, 어르신 상담 등과 관련된 기록 및 행정 업무를 담당하죠.”(요양보호사B)

“업무일지라든지 주야간 개인일지, 어르신들 개개인일지 그리고 프로그램일지도 간단한 발마사지를 한다거나, 저희 센터 등이 예배를 드려요. 예배라 하면은 종교활동이라고 해서 그거에 대한 어르신들 반응, 평가 그런 간단한 거는 적으세요.”(요양보호사E)

“각 층에서는 팀장님과 주임인 제가 케어적인 부분을, 거의 전체적으로 보고 있다라고 볼 수 있을 것 같고요. 또 선생님들 관리, 요양보호사선생님들 관리도 저희가 하고 있고 또 갖가지의 문서작업 같은 것도 거의 주임위주로 하고 있고 문서작업에서도 어르신들의 재사정이라든지 프로그램일지라든지 그런 것도 들어가고 어르신 생신잔치라든지.. 기관 내외의 행사들도 주임들의 업무예요.”(요양보호사F)

나. 요양시설의 전문케어인력에게 필요한 역량

노인을 케어 하는 인력이 전문성 강화를 위해 필수적으로 갖추어야 할 요소는 지식적 측면에서(K) 요구되는 전문역량은 치매 및 노인성 질환에 대한 보건 및 의료적 지식, 노년기 및 노인 가족에 대한 이해로 도출되었다. 기술적 측면에서(S) 요구되는 전문역량은 전문상담 기술, 욕구파악 기술, 신변 케어 기술, 행정실무 기술로 추출되었으며, 가치적 측면에서(V) 요구되는 전문역량은 이용자 및 가족과의 정서적 공감능력과 이용자의

불안감 해소를 위한 정서 안정 유도 능력 그리고 이용자를 복지서비스 고객으로 보는 서비스 마인드로 제시되었다.

1) 지식적 측면

노인을 케어 하는 인력이 갖추어야 할 전문성 중 노인성 질환과 치매에 대한 보건, 의료적 지식의 필요성이 중요시 되고 있다. 현장에서 요양보호사의 전문적인 보건 및 의료지식에 따라 건강상태의 호전과 노인 학대라는 상반된 결과로 연결되고 있다. 일부에서는 간호조무사의 자격증을 가지고 있는 요양보호사에 대한 선호도가 높거나 노인 간호 및 보건에 대한 지식은 케어기술 평가에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 지식적 측면에서의 전문기술의 다른 한축으로 노인의 생애주기, 노화의 특징 및 노인의 가족관계에 대한 이해로 도출되고 있다.

① 치매 및 노인성 질환에 대한 보건·의료적 전문지식

“요양시설의 50% 이상이 치매노인이나, 대체적으로 교육 및 이해가 충실치 않아 치매 증상별 대응방법이 익숙하지가 않습니다.”(시설운영자A)

“알츠하이머 및 뇌혈관성 치매로 인해 하루 종일 집에 데려다 달라 소리치거나, 너스콜을 반복하여 누르거나, 하루 종일 배회하거나, 서비스를 폭력적으로 거부하거나, 욕설을 하는 어르신을 케어하는 인력(대부분 요양보호사)들이 이상행동의 특성을 이해 못하여 쉽게 소진되고, 지치는 경향이 있으며, 더구나 이상행동에 짜증을 내거나, 반복된 행동을 무시하게 되는 경향이 자주 나타나게 됩니다. 결국 정서적 학대에 이르는 경우도 있습니다. 다 노인치매에 대한 지식 부족이라 볼 수 있죠.”(시설운영자A)

“저혈당이나 욕창 등에 대한 지식이 있는 경우 초기에 따른 대처로 증상 악화를 막거나 질병의 완치로 이어진 이상적인 경우도 있습니다. 하지만 기본적인 보건 지식이 없어서 2차 감염으로까지 이어진 사례도 있습니다.”(시설운영자B)

“치매의 특징을 잘 이해하지 못하여 적절한 대응법을 적용하지 못하고 무조건 강제성을 부여한다던가 다른 증상으로 착각하여 엉뚱한 병원진료를 받게 한다든가 하는 사례가

있었죠. 가끔 요양보호사들이 보호자들보다 어르신들에 대한 특징과 증상의 원인을 모르고 엉뚱한 쪽으로 대화를 해서 보호자들에게 신뢰성을 떨어뜨리고 요양원 전체의 신뢰도에 의문을 제기하게 되는 경우도 있습니다.”(시설운영자C)

② 노년기 및 노인 가족에 대한 이해

“현장에서의 요양보호사들은 학력, 연령 등에서 차이가 많습니다. 전문성을 가지기 위해서는 노인생애주기, 노인과 가족관계 변화에 대한 이해 등이 필요하다고 생각합니다.”(시설운영자E)

“노화의 특징이나 가족관계에 대한 지속적인 교육과 학습이 필수라고 생각합니다. 교육 때 단순히 이론만을 듣는 게 아니라 배우고 나서 뭔가 현장에서 적용 가능할 수 있는 노인에 대한 이해 학습이 요구됩니다.”(시설운영자C)

2) 기술적 측면

요양보호업무의 전문적인 기술에는 이용자 및 이용자 가족의 상담기술, 욕구파악 기술, 신변 케어 기술, 그리고 행정실무 기술로 요약되고 있다.

전문적인 상담기술은 이용자와의 대화 및 소통, 노인 가족과의 협력 유도 그리고 일반적인 민원응대에 필요한 기술이다. 전문적 상담 기술은 이용자 뿐 아니라 노인 가족이 인지하는 요양 서비스의 품질과 만족도에 영향을 미치는 주요 요인으로 작용하고 있다. 두 번째로 욕구파악 기술을 필요역량으로 인식하고 있는데 이는 이용자의 상태, 기호, 성향에 대한 파악을 통해 대상에 따른 개별 맞춤 서비스 제공이 가능해 질 수 있다. 셋째로 요양보호서비스의 핵심적인 요소인 신변케어기술인데 건강, 보건 및 일상생활 지원에 대한 기술을 의미하고 있다. 신변케어기술은 모든 요양보호사가 수행해야 할 업무로 개인 역량이나 케어기술에 따라 서비스 질의 편차가 커질 수 있는 영역이다. 마지막으로 행정실무 기술은 요양보호사의 업무에는 서류작성 및 전산시스템 이용, 컴퓨터 활용능력이 요구되고 있다. 특히 요양보호사가 단순히 신변케어를 지원하는 인력으로서의 한계를 벗어나 케어 전문 인력으로 인정받기 위해서는 시설행정에 대한 전반적인 이해와 행정실무 역량이 반드시 요구되고 있다. 현장의 요양보호사 대부분이 중장년 여성이라는 측면을 고려할 때 행정서류 기록 및 전산처리 등에 대한 업무스킬 훈련을 통해 전문성 향상이 필요하다.

① 전문상담 기술

“현장에서 근무하는 요양보호사들의 중요한 업무 중 노인 가족과의 상담 및 협력적 관계유지가 중요하다고 생각합니다. 그러나 여러 가지 측면에서 살펴볼 때 현장에서 근무하는 요양보호사들은 연령, 학력 등의 여러 가지 문제로 인해 대부분의 요양보호사들의 상담기법은 오히려 보호자들에게 불편함 또는 잘못된 정보를 제공함으로써 보호자와의 협력관계를 저해하는 요인이 되기도 합니다. 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 기본적인 상담훈련과 서비스 마인드교육을 통하여 케어서비스에 대한 전문성을 키워야 한다고 생각을 합니다.”(시설운영자F)

“어르신들을 대하는 기법이라든지 가족을 대하는 기법이라든지, 상담을 하는 기법, 말투나 상담기술, 그게 가장 어르신, 보호자, 케어자들 사이에서도 제일 중요한 것 같아요.”(요양보호사E)

“가족을 상담하는데 제가 뭐 상담 자격증이 있는 것도 아니고, 그래서 상담에 대해서 전문지식이 필요한 것 같아요. 혹시 컴플레인 이 올 때도 대처하는 방법이 조금 미숙하다 보니깐... 제가 아무리 이 일을 오래했지만 보호자를 상대 하는걸 많이 안 해봐서 상담기술이 조금 부족한 거 같아요.” (요양보호사E)

② 욕구파악 기술

“노인과의 대화 기술에서 알 수 있죠 이용자가 “죽 먹기 싫어”라고 하실 때 “먹지마세요, 나중에 드세요”라고 하기 보다 “드시기 싫으세요?, 맛이 없으세요? 냄새가 나세요?, 죽 색깔이 이상하세요?”라고 물어가면서 욕구나 정서 상태를 파악하는 게 숙련된 기술이죠.”(시설운영자D)

“어르신들이 불편하신 점을 잘 알고 있어야 하고, 어르신 상태를 파악하고, 어르신 취미, 원하는 욕구, 말을 많이 하고 싶은 욕구를 가진 분, 외로움을 호소하시는 분, 좋아하는 성향, 기호 등을 모두 파악하고 이를 일상생활케어에서 활용해야 하죠.”(요양보호사C)

③ 신변케어기술

“케어에 대한 기술 부족 시 이용자에게 피해가 갈 수 있으므로 이에 대한 지식이 필요,

식사케어방법, 구강관리, 체위변경 등 구체적 케어기술 습득이 필요하죠.”(요양보호사A)

“케어의 전문가로서 요양보호사가 알고 있어야 하는 것은 어르신들에 대한 이해, 직접 적 케어시 각각의 개별케어기술, 방법 등을 숙지하고 있어야 하고, 어르신에 대한 상황 파악이 되어 구체적 신체케어방법을 알 수 있습니다. 장면별 케어기술도 알아야 하고 요.”(요양보호사B)

“케어적인 부분은 지식은 많이 없어도 된다고 생각해요. 지식이 4이면 기술적인 부분이 한 6정도가 되어된다고 생각하고요.” (요양보호사F)

④ 행정실무 기술

“단순노동만이 아니라 기록도 중요함을 느끼고 필요하다고 생각하고,, 특히 어르신 다 치셨을 때 어떤 상황에서 왜 다쳤는지는 돌아볼 때 기록이 없으면 어렵다는 것을 알게 되고 요양보호사 업무에 필요하다고 생각해요.”(요양보호사C).

“많은 요양보호사 선생님들에게 컴퓨터가 굉장히 벽처럼 다가오시는 거 같더라고요. 컴퓨터 일지 써 놓으라고 하면 일단은 대부분 수기로 써놓고 팀 주임들이 다음날 출근 해서 적거나 이렇게 이런 식으로 진행이 되고 있습니다.”(요양보호사F)

“케어의료 전용 전산시스템을 활용하나 요양보호사의 전산 사용능력, 워딩 능력부족으로 제대로 활용하기 어려운 실정입니다.”(시설운영자B)

3) 가치적 측면

요양보호서비스를 제공하는 데에 있어서 가치적 측면의 핵심 전문기술로는 이용자 및 이용자 가족과의 정서적 유대관계 형성 및 공감대 형성으로 정리된다. 또한 이용자에게 발생할 수 있는 내외부적 자극요인에 따른 정서 상태 변화 및 불안정에 대한 적절한 응대 및 조치가 필요하다. 즉 이용자의 불안감을 해소시키고 안정을 유도하는 능력이 요양보호의 서비스 질을 좌우하는 요소로 평가되고 있음을 알 수 있다.

① 정서적 공감 및 정서안정 유도 능력

“어르신을 요양원에 입소한 가족들은 집에서 부양 및 모시지 못한 점에 대해 대부분 안타까움과 죄의식, 그리고 미안함을 느끼고 있는 심정이므로 요양보호사가 어르신을 함부로 대하거나 핀잔을 주는 장면을 목격하게 되면 가족들은 민감하고 예민하게 반응하는 경우가 있습니다. 특히 치매노인의 행동이 난폭해지거나, 힘들게 할 경우 요양보호사는 어르신을 지나친 요구 및 행동에 대해 심판하거나 평가를 하여 못된 노인으로 취급하는 경우가 발생하는데 그럴 경우 가족들에게 불만과 언성을 듣는 경우가 있습니다.”(시설운영자B)

“임종을 앞둔 의식불명의 어르신에게 ‘사랑합니다’라는 글자를 직접 수놓아 곁에 놓아드리고 피부 진물 등을 극진히 돌봐 드린 사례가 있었는데 이를 지켜보는 보호자가 오히려 위안과 감동을 받고 어르신의 임종을 편안히 받아들인 일이 있습니다.”(시설운영자C)

“귀가욕구와 입소거부가 심해 심리적으로 불안정한 상태인 어르신의 욕구를 파악해서 물건을 같이 사러 나가거나, 산책을 함께 나갔다 오는 등의 간단한 조치를 통해 정서적인 안정을 유도하는 경우도 있습니다.”(시설운영자D)

② 서비스 마인드

“어르신 질환, 어르신의 상태, 기본적으로 어르신을 사랑하는 마음이 있어야 할 것 같아요. 어르신을 존중하는 가치가 제일 중요한 것 같아요. 이용자와 신뢰관계가 쌓여야지만 어르신들도 신체적 접촉 시 거부감도 덜하신 것 같아요.”(요양보호사B)

“어르신이 화분을 상두대에 놓아달라고 했으나 요양보호사가 사고의 위험성 때문에 부적합하다고 판단해 창틀에 놓아드린 경우가 있었는데, 어르신이 보호자에게 호소하므로 불친절한 요양보호사가 된 경우가 있었는데 충분한 소통과 이해가 부족해서라고 생각합니다.”(시설운영자D)

“어르신들께서 치매로 인해 요양보호사에게 care시 욕설과 구타가 발생하는 경우 저임금에 참을 수 없는 모멸감과 자존감이 상한다며 항의를 하거나 치매어르신과 분하다고

맞대응하는 경우가 종종 발생함 요양보호사 개개인의 소양의 차이로 순간적 감정조절이 되지 않는 경우가 있죠.”(시설운영자E)

3. 요양시설의 조직적 차원의 노력

요양시설의 케어인력의 전문성을 강화하고 서비스 질의 향상 등을 꾀하기 위해서는 조직의 인사운영관리차원의 노력이 필요한 것으로 나타났다. 구체적으로는 요양시설에서도 케어를 제공하는 인력이 그들의 역량을 충분히 발휘하도록 하기 위해 조직 및 업무설계, 권한과 책임 배분, 보상체계, 경력개발체계 등을 마련함으로써 효율적이고 효과적인 업무를 수행하도록 할 필요가 있음이 제시되었다.

본 연구에서 조사에 참여한 요양시설의 운영자들은 요양보호사의 소진을 예방하고 잦은 이직률을 완화시키며 케어인력의 전문성 향상을 위한 동기를 부여하기 위해 시행착오 과정 속에서도 다양한 인사 운영 방식을 모색해 온 것으로 파악되었다.

현장에서 효과적인 것으로 제시된 인사운영 모형의 핵심적 요소는 케어인력의 직급체계의 도입으로 요약된다. 5명 내외의 요양보호사로 구성된 다수의 조를 편성하고, 다시 다수의 조는 하나의 팀에 위치하는 형태이다. 여기에 평사원(일반요양보호사), 주임(주임요양보호사), 선임(선임요양보호사)으로 단계적인 직급체계를 두고 직위에 맞는 역할을 추가적으로 수행하도록 한 것이 특징이다. 주임 및 선임 요양보호사에게는 앞서 살펴본 케어인력의 기본적 역할뿐 아니라 다양한 역할이 추가로 부여되며, 동시에 중간 관리자로서의 업무 성격을 갖는 권한과 책임이 부여되고 추가적인 급여와 복리후생의 혜택이 제공되며, 각 직급의 업무 수행에 필요한 역량 개발을 위한 교육훈련의 기회가 제공되는 특징을 가진다. 실제로 이러한 인사운영방안(보상체계 및 교육훈련 프로그램과 연계된 직급체계의 운영)은 조직 내 경력개발의 기회를 제공함으로써 요양보호사의 장기근속 및 직무만족도, 전문성의 향상을 도모하고 있는 것으로 나타났다.

“승급제는 인력의 역량강화에 매우 도움이 된다. 우리 요양원 조직을 보면 간호사가 요양동별로 총괄 관리 책임자로 있으며 요양보호사들을 관리하고 있는데 요양보호사는 일반요양보호사 외에 주임요양보호사를 두고 있습니다. 주임요양보호사의 경우 일반요양보호사와 관리자(간호사)와의 중간자적인 역할을 하며, 주임요양보호사가 되면 업무

에 대한 책임감이 상승하고 업무에 적극적인 자세를 가지게 되어 역량강화에 효과적입니다.”(시설운영자A)

“요양보호사 5명당 1명의 조장이 있고 조장 수당을 지급하고 있으며, 요양보호사 10명 당 1명의 팀장을 배치하고 또한 별도의 수당을 지급하고 있으며, 4명의 요양팀장을 총괄하는 요양과장이 1명이 있음. 신규 요양보호사가 채용될 경우 경험이 없거나 전문성이 없는 경우가 대부분이므로 팀장과 과장이 월1회 분야별(가령, 섭식케어, 배설케어, 목욕케어, 체위변경요령, 일하는 자세 및 요령, 보호자 대하는 태도, 등)로 교육을 돌아가면서 실시하고 있는데 효과가 매우 좋습니다.”(시설운영자B)

“저희 요양원에서는 노인케어인력에 대해서 승급제가 있습니다. 먼저 사회복지사가 각 unit의 담당계장으로서 입소어르신, 보호자 및 요양보호사들을 관리하도록 되어 있으며 요양보호사들 중 반장과 선임제도를 정하여 인수인계 및 민원해결을 원스톱체계로 갖추게 되었습니다. 어르신민원 또는 보호자민원을 바로 접수 즉시 해결하도록 하였고 바로 해결이 되지 못할 경우는 각 unit 사회복지사들을 통하여 해결하도록 하였습니다. 요양보호사들의 업무가 단순한 간병업무로 생각하기 보다는 직제체계가 있다는 상위 직책으로 진급할 수 있다는 목표를 정해줌으로서 동기부여 및 스스로 역량강화를 할 수 있다고 생각을 합니다. 또한 조직에 있어서 중간관리자로서 중요성을 교육시킴으로 업무를 분장하여 전문성을 확보할 수 있으며 장기근속을 할 수 있는 동기부여도 된다고 생각합니다. 또한 직급에 맞게 급여수준도 일반 요양보호사들과 차별을 두어 확실한 동기부여를 제공하고 있습니다.”(시설운영자 F)

IV. 결론

1. 연구결과

본 연구는 최근 들어 강조되고 있는 장기요양보호체계에서의 서비스의 질 향상과 직접적으로 연관이 있는 서비스 제공인력의 질 강화에 관심을 두고, 현재 장기요양보호 체계 내에서 노인에 대한 돌봄을 공식적으로 수행하는 전문 인력을 갖춘 요양시설을 대상으로 하여 케어를 전문적으로 제공하는 인력의 역할과 필요한 역량이 무엇인지를 명확히 규명하고자 하였다.

첫 번째 연구주제인 요양시설에서 케어인력이 어떠한 역할을 수행하고 있는지에 대해 살펴본 결과, 요양보호사들이 인식하고 있는 케어인력의 기본 역할은 일상생활지원, 여가생활지원, 정보전달자인 것으로 나타나, 요양보호사가 요양보호대상자에게 신체수발, 정서적 지원, 의식주서비스, 일상 업무 수행, 외출동행, 생활상담 등의 서비스를 제공한다고 제시한 연구결과(조정민, 2008)와 유사한 것으로 나타났다. 그러나, 기존 선행연구에서 명확히 구분되지 않았던 것으로 현행 요양시설에서는 케어인력의 직급에 따라 요양보호사의 역할에 대한 인식의 차이가 있는 것으로 나타났다. 전술한 기본 역할 이외의 사례관리(조력)자, 기록자, 프로그램 기획자 등의 역할에 대해 일부의 케어인력은 본인들의 주요한 업무로, 또 다른 인력들은 본인들의 업무가 아닌 것으로 인식하고 있어 인식의 차이가 있는 것으로 나타났다.

두 번째로 요양시설에서 케어를 전문적으로 수행하는 요양보호사의 전문성 향상을 위해 케어인력이 필수적으로 갖추어야 할 역량은 지식적 측면(knowledge, K), 가치적 측면(value, V), 그리고 기술적인 측면으로(skill, S) 범주화하여 질문한 결과, 지식적 측면에서(K) 요구되는 전문역량은 치매 및 노인성 질환에 대한 보건 및 의료적 지식, 노년기 및 노인 가족에 대한 이해로 도출되었다. 또한, 기술적 측면에서(S) 요구되는 전문역량은 전문상담 기술, 욕구파악 기술, 신변 케어 기술, 행정실무 기술로 추출되었으며, 가치적 측면에서(V) 요구되는 전문역량은 이용자 및 가족과의 정서적 공감능력과 이용자의 불안감 해소를 위한 정서 안정 유도 능력 그리고 이용자를 복지서비스 고객으로 보는 서비스 마인드가 강화되어야 한다는 것이 제시되었다.

그리고, 요양시설에서 케어인력의 역할에 부합한 역량이 발휘되고 그것이 요양시설에

서 제공하는 서비스의 질 향상으로 이어지도록 하기 위해서는 시설의 인사운영관리의 중요성이 제기되었다. 실제 요양시설에서 직접적 돌봄에서부터 이들의 일상생활지원에 필요한 여러 간접적 역할을 수행하기 위해서는 조직 및 업무 설계, 권한과 책임 배분, 보상체계, 경력개발체계 등이 시설 내에서 적절하게 마련되어야 하는 것으로 나타났다.

또한, 요양시설을 운영하는 운영자를 대상으로 요양시설에서 케어를 제공하는 인력의 전문성을 강화하기 위한 현실적 방안이 무엇인지를 기존의 연구들에서 제시된 방안(전문성 강화, 보수 적정성 및 복리후생 증진, 직업위상 강화 및 사회적 인식 확대 등)에 대한 의견을 조사한 결과, 전문성 강화를 위해서는 현행 요양보호사 양성 및 교육과정 체계에 대한 재검토, 양성된 인력에 대한 보수교육의 지속적 실시 및 의무화, 인력양성체계 다변화 등이 제기되었고, 보수 적정성 및 복리후생 증진의 방법으로는 임금가이드라인의 설정, 관련법 수정(근로시간 등 완화) 등에 대한 조치가 필요한 것으로 제시되었으며, 직업위상 강화 및 사회적 인식 확대를 위해서는 보수의 현실화 및 사회인식 변화를 위한 요양보호사의 역할에 대한 홍보가 필요하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

2. 요양보호사의 전문성 강화를 위한 제언

본 연구결과를 바탕으로 요양시설의 케어인력의 전문성 향상을 위한 업무역량 강화 및 이를 실현하기 위한 인력양성개편에 필요한 구체적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 조사결과 요양시설 내에서 케어의 전문 인력은 일상생활지원자, 여가생활지원자, 정보전달자뿐 아니라, 사례관리(보조)자, 행정가 및 기록가 등의 역할을 수행하고 있는 것으로 나타났으나, 이러한 각각의 역할 수행에 대한 인식은 요양보호사의 직위, 개인적 특성에 따라 상이한 것으로 나타났다. 이는 240시간의 요양보호사교육을 이수한 요양보호사들이라고 하더라도 요양보호사라고 하는 직업에 대한 기대, 직업에 대한 전문성 인식 등에 있어서 차이가 있음을 유추할 수 있다. 이에 요양보호사가 현장에서 그들의 전문성을 강화하도록 하기 위해서는 요양보호사를 일정한 기준을 두고 구분하여 요양보호사들의 욕구에 맞는 차별적인 교육을 실시하는 것이 효과적이라 사료된다. 일본에서는 우리나라의 요양보호사와 비슷한 홈헬퍼의 경우 3급으로 구분(3급은 2009년 폐지)되어 양성이 되었는데, 각각의 과정은 수강대상을 특징별로 구분하여, 기본 교육은 우리나라와 유사한 정도로 시작하지만, 홈헬퍼의 직무연수는 수강대상자의

특성, 경력에 따라 입문연수, 기본연수, 일정 업무경력을 충족한 경우 팀 운영방식의 주임 헬퍼 등을 양성하는 연수과정에 참여하도록 하여 단계별로 전문성을 강화하고 있다. 따라서 우리나라에서도 요양보호사 자격 취득 후 전문성을 강화하기 위한 경력별 직무교육 시행에 대해 검토해 볼 수 있다.

예를 들어 요양보호사 본인이 본인의 직업적 발전에 대한 의지를 가지고, 전문직업인으로서의 역량강화를 필요로 하는 대상이라면 일상생활지원에서부터 단순 업무보조 수준의 수동적 역할이 아닌 케어의 전문 인력에 부합한 적극적 역할을 수행할 수 있도록 다양한 직무교육을 실시하고 일정한 수준에 도달하게 되면 그에 맞는 직위를 부여함으로써 케어전문직으로서의 업무권한과 역할을 부여하고 이에 부합한 처우개선이 수반되었을 때 이들의 전문성 강화에 대한 동기부여가 효과적으로 작용할 수 있다.

둘째, 본 연구에서는 요양보호사들이 케어의 전문 인력으로서의 역할을 수행하는 데에 필요한 업무역량 중 갖추어야 하는 케어관련 지식으로 노인성 질환 및 치매 등과 같은 전문적 보건 및 의료에 관한 지식, 노인생애주기, 노화의 특징 및 노인의 가족관계에 대한 이해를 위해 필요한 지식 등을 제시하였다. 이는 현행 요양보호사양성체계가 요양보호개론(23시간), 요양보호 관련 기초 지식(15시간), 요양보호 각론(94시간), 특수요양보호각론(23시간), 현장실습(80시간)으로 구성(보건복지부, 2011)되어 있으나 자격취득을 위한 양성교육만으로는 요양보호사들이 현장에서 케어 전문 인력으로서의 역할 수행에 어려움을 겪고 있음을 알 수 있다. 이를 개선하기 위해서는 자격 취득과정의 강화 및 자격 취득 후, 경력별로 요양보호사의 역할 수행에 필요한 직무역량을 갖출 수 있도록 다양한 주제로 지속적인 지식습득 교육의 장이 마련되어야 함을 시사하고 있다. 실제 일본과 독일 등의 케어인력의 양성은 최소 2년 이상(일본 1,800시간, 독일 2,100시간 이상)의 전문 교육을 이수하면서 전문 인력으로서 갖추어야 하는 업무역량을 갖추도록 하고 있는 점을 감안할 때, 요양보호사의 전문직업적 위상을 높이도록 하기 위해서는 현행의 요양보호사 양성체계 개편은 불가피하다.

셋째, 본 연구에서 요양보호사들은 이들의 역량 강화를 위한 기술로 이용자 및 이용자 가족의 상담기술, 욕구파악기술, 신변케어기술, 행정실무기술 강화에 대한 욕구가 있는 것으로 나타났다. 실제 요양보호사들은 요양시설에서 이용자는 물론 이용자 가족과도 소통, 협력을 유도하는 것에서부터 현장의 다양한 직종과의 연계에 있어서도 매우 중요한 역할을 수행해야 하는 인력이나 실제로 이러한 역할수행에 필요한 지식과 기술 부족

으로 인해 이러한 역할이 현장의 사회복지사에게 일임되거나 일부의 역량을 갖추 요양보호사들만이 제한적으로 수행하고 있는 것으로 나타났다. 현행 요양보호사들의 양성교육에서는 이러한 역할에 대한 교육 및 기술교육은 매우 제한적으로 실시되고 있다. 현행의 제한된 교육에서 벗어나, 요양보호사의 다양한 역할 수행에 필요한 기술교육에 대한 욕구를 반영한 직무교육을 받을 수 있는 교육의 장을 제공하고, 열악한 업무환경에서도 요양보호사들에게 교육이수에 대한 동기부여가 될 수 있도록 하는 인센티브방안(교육시간 시급 인정 등)이 구체적으로 마련되어야 한다.

또한, 현행의 케어인력양성체계는 요양보호사들의 다양한 직업에 대한 기대에 부응하고 있지 못한 점을 개선하여, 요양보호사들이 자격 취득 후 일정 경력을 쌓아 본인의 경력을 개발해 갈 수 있는 양성체계로의 개편을 제언하고자 한다. 특히, 요양시설에서는 케어를 담당하는 모든 인력이 같은 수준의 전문직으로서의 역할을 수행하기에는 어려움이 있는 것을 감안, 각 시설에서 시도하고 있는 노력들을 검토하여 케어인력의 개인 특성, 역량, 의지 등에 따라 역할을 달리하고 보다 나은 처우를 받을 수 있도록 하는 경력개발체계를 마련하고 이에 적절한 처우를 실시하도록 하되 이러한 경력개발체계가 현재와 같이 개개의 시설 자구책으로 행해지는 것이 아니라 케어인력의 경력개발시스템으로 발전시킬 수 있는 제도적 방안 마련이 필요할 것이다. 이외에도, 본 연구에서는 현장에서 케어업무를 수행하는 인력이 다양한 지식과 기술을 습득할 수 있도록 하는 교육 이외에도 전문직업인으로서의 의식을 가질 수 있도록 하는 구체적 방안이 마련될 필요가 있음이 다수의 시설운영자에 의해 제기되었다. 본 연구에서는 현장의 요양보호사, 시설운영관계자는 다양한 전문지식과 기술도 매우 중요하지만 이용자와의 정서적 공감 및 정서안정 유도 능력, 서비스 마인드 등과 같은 가치적 측면의 역량이 매우 중요하다는 점을 강조하고 있는 점을 간과하지 말고, 이러한 가치적 측면의 역량을 강화시킬 수 있는 교육기회 제공 및 교육콘텐츠의 개발에 힘써야 할 것이다.

한편, 본 연구는 실제로 요양시설에서 주요 케어인력인 요양보호사와 시설운영관계자를 대상으로 개별심층면접, 포커스그룹인터뷰 등을 통해 그들이 인식하고 있는 요양시설에서의 케어인력의 역할과 이들의 역할 수행에 필요한 역량이 무엇인지, 이러한 것을 구체적으로 규명하는 것을 목적으로 하여 일부 구체적인 내용들을 도출하였음에도 불구하고, 본 연구는 다음과 같은 측면에서 한계를 가진다. 우선 연구대상의 사례 수가 적었고 연구자가 연구대상을 임의표집을 하였다는 점에서 일반적 한계를 갖는다. 또한 조사

대상 선정에서도 시설 내 케어인력의 역할을 직급에 따라 다르게 설정하고 있는 기관을 대상으로 한 점도 일반화하기 어려운 제약을 가지고 있다. 이는 향후 후속연구에서 보다 객관화할 수 있는 연구가 진행되어야 할 것으로 보인다.

김진은 영국 University of Sussex에서 사회정책학 석·박사학위를 받았으며, 현재 부산가톨릭대학교 노인요양관리학과 조교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 여성노인 빈곤, 장애노인 복지정책, 노인복지정책 국가비교 등에 대한 연구를 하고 있다.

(E-mail: kjin@cup.ac.kr)

이서영은 일본 東洋대학에서 사회복지학 석, 박사 학위를 받았으며, 현재 서울사이버대학교 노인복지학과 조교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 노인복지, 지역복지이며 최근에는 노인장기요양보호, 노인사례관리, 노인시설운영 등에 대한 연구를 하고 있다.

(E-mail: seoyoung@iscu.ac.kr)

참고문헌

- 김경희(2000). 사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인. 박사학위논문, 서울여자대학교, 서울.
- 김성훈, 신주화, 하정미(2010). 요양보호사 교육과정 경험에 관한 현상학적 연구. *한국노년학*, 30(1), pp.1-20.
- 김영태, 김희용, 정문호(2010). 노인요양시설의 요양보호사의 인력관리 인식과 개선방안. *노인복지연구*, 50, pp.243-262.
- 김지혜, 김석준, 이준영, 이옥진, 오가영(2011). 서울시 요양보호사 처우개선을 위한 지원 방안연구. *한국의료복지시설학회지*, 17(4), pp.15-23.
- 김준환(2008). 노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상 방안. *극동사회복지저널*, 4, pp.49-83.
- 김향수, 김희경, 박연숙(2011). 요양보호사의 직업의식과 영향요인. *한국노년학*, 31(3), pp.591-606.
- 김현진, 김혜경(2011). 요양보호사의 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향. *노인복지연구*, 51, pp.191-214.
- 김수현(2008). 노인장기요양보험제도에 따른 요양보호사의 역할 및 자질에 대한 고찰. *시민문화춘추*, 6, pp.61-98.
- 국민건강보험공단(2011). *요양보호사 운영실태 조사결과*. 서울: 국민건강보험공단.
- 박근수, 이미림, 신희정(2012). 조직특성이 요양보호사의 직업정체성에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과 검증. *노인복지연구*, 57, pp.315-332.
- 박종우(1994). *사회사업가의 전문직업적 정체성연구*. 박사학위논문, 서울대학교, 서울.
- 보건복지부(2011). *2012년도 요양보호사 양성지침*. 서울: 보건복지부.
- 서경현, 최인(2010). 노인환자 요양보호사의 직무 스트레스원, 강인성 및 자아탄력성과 스트레스 반응. *한국심리학회지: 건강*, 15(2), pp.309-326.
- 서영희, 김미원(2011). 조직특성이 직무스트레스에 미치는 영향연구. *노인복지연구*, 52, pp.63-86.
- 선우덕, 이수형, 유근춘, 손창균, 신호성, 최영 외(2008). *노인장기요양보장체계의 현황과 개선방안*. 서울: 한국보건사회연구원.
- 선우덕, 김찬우, 임효연, 김순옥, 서동민, 양영애 외(2012). *최신 노인장기요양보험제도 현*

- 황과 과제. 서울: 노인연구정보센터.
- 신유근(1990). 조직행위론. 서울: 다산출판사.
- 손덕순(2010). 요양보호사의 인권태도에 영향을 미치는 요인. 노인복지연구, 48, pp.299-322.
- 양옥경, 김정진, 서미경, 김미옥, 김소희(2008). 사회복지실천론. 파주: 나남.
- 이광래(2009). 요양보호사제도 문제점과 발전방향. 제주관광대학논문집, 15, pp.97-105.
- 이순민, 임효연(2011). 전문성 향상의 관점에서 본 미국, 일본, 한국의 사회복지 자격제도 비교. 사회복지연구, 42(4), pp.103-136.
- 이영분, 김기환, 윤현숙, 이원숙, 이은주, 최현미 외(2001). 사회복지실천론. 서울: 동인.
- 이영선, 최낙관(2010). 요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향. 한국자치행정정보, 24(2), pp.190-210.
- 이여진, 강현숙, 권성복, 김주현, 박영숙, 손행미 외(2010). 요양보호사 양성 프로그램에 대한 요양보호사의 평가. 대한간호학회지, 40(6), pp.872-881.
- 이윤석, 문승권(2012). 요양보호사의 업무환경 및 제도가 직무 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국노년학, 32(1), pp.305-321.
- 이철영(2007). 수발인력의 전문 직업성 제고방안에 관한 연구. 박사학위논문, 부산대학교, 부산.
- 이혜자, 권순호(2011). 요양보호사의 근무환경 특성과 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향. 노인복지연구, 51, pp.125-144.
- 엄기욱(2011). 요양보호사 양성교육과 자격제도의 문제점과 개선방안. 지역발전연구, 10(2), pp.87-112.
- 장우심(2009). 노인장기요양보험제도에 따른 요양보호사 교육 및 관리에 관한 연구. 노인복지연구, 43, pp.263-286.
- 정상양(2007). 요양보호사의 전문성. 한국노년학연구, 16, pp.3-7.
- 조선희, 박현식(2012). 요양보호사의 직무스트레스요인이 이직의도에 미치는 영향. 한국노년학, 32(1), pp.323-340.
- 조정민(2008). DACUM기법에 의한 노인요양보호사 직무 분석. 한국생활환경학회지, 15(1), pp.66-75.
- 조추용(2007). 노인장기요양보험제도에서 요양보호사의 전문성 확보에 관한 연구. 한국노년학연구, 16, pp.9-40.

- 최희경(2009). 노인에 대한 사회적 돌봄과 돌봄서비스의 질 보장. 서울: 집문당.
- 최희경(2010). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 '좋은 돌봄'에 대한 연구. *노인복지연구*, 48, pp.31-58.
- 홍세영(2011). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 돌봄 노동의 의미와 특성. *노인복지연구*, 51, pp.165-190.
- 三好春樹(2006). 介護の専門性とはなにか. 雲母書房.
- 岡本千秋編著(2000). 介護福祉學入門. 中央法規.
- Barker, R. L. (1987). *The Social Work Dictionary*. NASW.
- Corbin, J. (1993). Competencies for electronic information services. *The Publicaccess Computer Systems Review*, 4(6), pp.5-22.
- Fletcher, S. (1991). NVQs, standards and competence: A practical guide for employers. *management and trainers*. London.
- Kamer, T. X. (1998). Professional Caring: Home Care Workers as Fictive Kin. *Journal of aging Studies*, 12(1), pp.69-82.
- NASW (1995). *Encyclopedia of Social Work*. NASW.
- Reilly, S., M. Abendstern, J. Hughes, D. Challis, D. Venables, and I. Pedersen (2006). Quality in Long-Term Care Homes for People with Dementia: An Assessment of Specialist Provision. *Aging&society*, 26, pp.649-668.
- Ungerson, C. (2005). Care, Work and Feeling. *The Sociological Review*, 53, pp.583-600.

A Study on Care Workers' Job Performance and Competency at Long-Term Care Homes

Kim, Jin

(Catholic University of Busan)

Lee, Seo Young

(Seoul Cyber University)

The purpose of this study is to define what specific skills and knowledge care workers can be required to be recognized as care professionals. This paper, using 12(six are care workers and the other 6 are CEOs or employers of long-term care homes) in-depth interview cases, aimed to analyze care workers' actual job performance and competency in the fields. The results were as follows: Firstly, the majority of care workers perceive their job performance is mainly supporting daily living activity, leisure activity, and providing necessary information of health and social services. However, their actual scope of work is often enlarged towards case management, recording documents, service programme planning. Some care workers showed the positive attitudes towards the enlargement of work scope but some considered it as "out of their duty". The different attitudes and perceptions of care workers' job performance is related to the recognition of care professionalism. Secondly, there are three crucial elements of improving care workers' job competency. First, in terms of care knowledge, care workers need to be understood aging process, Alzheimer's dementia and other health and medical conditions of the elderly. Second, in terms of care skills, care workers can perform counselling, understanding needs, daily health care and recording documents. Third, in terms of care value professional care workers are able to empathize with the elderly users and their family. Moreover, care workers, as service providers can accept to see the elderly users as their customers. Finally, human resource development and management in long-term care homes is key to the improvement of the better quality of service.

Keywords: Long-term Care Home, Care Workers' Job Performance and Competency, Care Worker's Professionalism