

작업치료 중재가 노인의 복지용구급여 서비스 만족도에 미치는 영향

장문영*, 정혜영**

*인제대학교 의생명공학대학 작업치료학과

**순천제일대학 작업치료과

국문초록

목적 : 노인장기요양보험 중 복지용구급여 서비스 과정에서 작업치료 중재 유무에 따른 대상자의 만족도를 비교, 분석하여 복지용구급여 서비스 체계 내에서 작업치료사의 전문적 역할을 모색하고자 한다.

연구방법 : 본 연구는 복지용구급여 서비스 과정에서 작업치료 중재를 받은 5명과 작업치료 중재를 받지 않은 5명을 대상으로 복지용구급여 서비스 만족도를 측정하였다. 자료 수집은 작업치료사가 면담을 통하여 실시하였으며, 자료 수집기간은 2009년 9월부터 12월까지였다. 대상자의 만족도 측정을 위해 Quebec User Evaluation of Satisfaction With Assistive Technology (QUEST) 2.0을 사용하였고, 대상자의 기능을 평가하기 위해 International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) 체크리스트를 사용하였다.

결과 : 작업치료 중재 집단이 작업치료 비중재 집단 보다 더 높은 만족도를 보였으며, 복지용구 기기에 대한 항목 중 효과성은 통계학적으로 유의한 결과를 보였다($p=.01$). 복지용구 서비스에 대한 항목에서는 '수리와 유지관리 서비스' 항목($p=.02$)과 '전문가 서비스의 질' 항목($p=.01$)이 통계학적으로 유의한 결과를 보였다.

결론 : 본 연구를 통해 복지용구급여 서비스에서 작업치료 중재가 대상자의 만족도를 향상시킬 수 있음을 확인하였다. 본 연구 결과는 복지용구급여 서비스 전문가로서 작업치료사의 필요성에 대한 근거를 제시할 수 있다. 또한 본 연구를 기초로 복지용구급여 서비스 전문가로서 작업치료사의 역할에 대한 체계를 구성할 수 있을 것이다.

주제어 : 노인장기요양보험, 만족도, 보조공학, 복지용구, 작업치료

I. 서 론

우리나라는 2000년에 이미 고령화 사회(7% 이상)에 진입하였으며 2018년에는 고령 사회(14% 이상), 2026년에는 초고령 사회(20% 이상)에 도달할 것으로 전망하고 있다. 노인인구의 증가로 인해 노년 부양비 역시 2000년에는 9.6%인 것이 2030년에는 29.8%로 증가되어 생산연령 인구의 3.4명이 1명의 노인을 부양해야 하는 것으로 나타났다(통계청, 2009). 노인인구의 증가는 단순히 노인 계층의 문제라기보다 가족과 사회구성원 모두의 복지수준

에 중요한 결정 요인이 된다(장은희, 2003). 이에 따라 2008년 7월부터 소득수준에 관계없이 고령이나 치매, 중풍 등으로 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 모든 노인에게 신체활동 및 가사활동지원 등의 서비스를 제공하여 노후 생활의 안정성과 그 가족의 부담을 덜어주며 국민의 삶의 질을 높여주는 사회보험제도인 노인장기요양보험제도가 실시되었다(보건복지가족부, 2008).

노인장기요양보험은 대상자의 일상생활수준 정도를 판정하여 시설 서비스, 재가 서비스, 현금 지원의 장기요양급여를 지급하게 된다. 그 중 재가 서비스는 집으로 돌아

가고자 하는 환자의 욕구에 적합하며 과거 연구를 통해서도 시설 서비스에 비해 효과적이고 높은 효율성을 가진다고 하였다(Enderby & Wade, 2001). 재가 서비스의 하나인 복지용구급여 서비스는 심신기능이 저하되어 일상생활을 영위하는데 지장이 있는 노인장기요양보험 대상자에게 일상생활 또는 신체활동 지원에 필요한 용구를 대여하거나 구입하도록 하는 서비스이다(보건복지가족부, 2008). 복지용구는 보조공학 기기 중 고령자의 편익을 도모하는 용품을 의미 한다(잡스태이지, 2008).

복지용구의 이용은 급여지급이 개시된 2008년 8월 4,100건(12억)의 구매건수가 2008년 11월에는 1만 2,300건(26억 원)으로 3배나 증가하였다. 대여건수도 2008년 8월 409건(910만원)에서 2008년 11월 3,500건(1억 5,000만원)으로 크게 증가하였다(국민건강보험공단, 2008). 앞으로 복지용구의 수급은 지속적으로 늘어날 것으로 예상되는데, 일본은 이미 2조 5,000억 원의 복지용구 시장이 형성되었으며 그 종류만도 3~4만점에 이르고 있다(국제신문, 2008).

복지용구의 필요성이 증가됨에 따라 그에 따른 복지용구급여 서비스의 문제점도 대두되고 있다. 2009년 노인장기요양보험제도 내 서비스 만족도 조사에서 재가 서비스의 전체적인 만족도는 93.4%인 반면, 복지용구급여 서비스 만족도는 79.8%로 낮게 나타났다. 이는 2008년도 복지용구급여 서비스 만족도 84.7%보다도 감소한 것이다(국민건강보험공단, 2009). 이러한 복지용구급여 서비스의 만족도가 낮아진 원인의 하나로 전문가의 부재를 들 수 있다. 현재 복지용구급여 서비스는 대상자가 신청서를 작성하면 공단직원 또는 건강보험공단에서 적격성 여부를 판단하고 적격 통보를 받은 후 복지용구를 주문하는 방식으로 이루어진다. 이로 인해 복지용구의 선택이나 올바른 사용방법에 대한 교육이 미흡한 실정이며 그러한 역할을 해 줄 수 있는 인력 또한 전무한 실정이다(국제신문, 2008). 따라서 복지용구급여 서비스의 문제점을 해결할 수 있는 전문가 집단의 필요성이 대두되고 있다.

복지용구 서비스 전문가는 대상자의 환경과 기능을 평가하고, 적합한 복지용구를 선택할 수 있도록 도우며, 복지용구의 사용과 관리방법을 훈련하는 과정을 포함하여 대상자가 성공적으로 작업에 참여할 수 있도록 해야 한다(Kraskowsky & Finlayson, 2001). 일본의 경우 복지용구의 구매와 이용 피해구제과정에서 자기 결정권이 끝까

지 행사될 수 있도록 지원하기 위해 복지용구전문원, 복지용구플래너, 주임케어매니저 등 전문가직제도를 도입하여 복지 서비스의 질을 높이고 있는 실정이다(박수천, 2006). Pedretti와 Early(2001)는 작업치료사가 대상자의 활동을 분석하고 기능을 평가한 후 능력을 최대화 할 수 있는 환경에서 훈련하여 대상자가 가장 적절한 기능을 갖도록 도와주는 역할을 할 수 있다고 하였다.

따라서 본 연구는 복지용구를 신청하는 과정에서 작업치료 중재 유무에 따른 대상자의 만족도 결과를 바탕으로 복지용구급여 서비스 체계 내에서 작업치료사의 전문적 역할에 대한 필요성을 모색하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구 기간 및 연구 대상

본 연구는 2009년 9월 1일부터 12월 24일까지 부산, 김해에 거주하는 10명의 노인을 대상으로 하였다. 대상자의 선정조건은 첫째, 노인장기요양보험에 가입되어 있고 1~3등급에 해당하는 자, 둘째, 병원 등의 시설에 입원하지 않아 재가 서비스를 받을 수 있는 자였다. 사전에 작업치료 중재 없이 복지용구급여 서비스를 받았던 대상자 중 연구에 동의한 자를 대상으로 대조군을 설정하였으며 앞으로 복지용구급여 서비스를 받을 예정인 대상자 중 연구에 동의한 자 5명을 대상으로 실험군을 설정하여 작업치료사의 중재가 포함된 복지용구급여 서비스를 제공하였다.

2. 연구 도구

1) International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF) 체크리스트

ICF 체크리스트는 362가지의 ICF 분류체계 중 125가지를 선택하여 구성한 것으로 대상자의 일반적 정보 및 신체적, 인지적 수준 및 활동수준에 대한 정보를 수집할 수 있다. ICF 체크리스트는 ICF 모델에 따라 대상자의 신체구조, 신체기능, 활동 및 참여의 영역에 따라 대상자를 평가할 수 있다. ICF 모델은 장애를 신체적인 구조 및 기능적 결함을 의미하는 손상(impairment)의 의미를 넘어서서 한 개인의 장애가 장애인 개인의 일상생활 및 사회생활

참여에 얼마만큼의 제한을 미치는 지에 관심을 둔 것이다. 이는 기존의 병리적인 장애 진단명에 기초하였던 치료적 접근의 한계에서 벗어나 한 개인이 장애로 인해서 겪을 수 있는 다양한 환경적·사회적 요인들의 개선을 통한 종합적인 치료적 접근을 가능하게 하였다(Mandich, Polatajko, & Rodger, 2003). 본 연구에서 사용된 ICF 체크리스트는 Ewert 등(2004)의 연구를 변안하여 사용하였다.

2) Quebec User Evaluation of Satisfaction With Assistive Technology(QUEST) 2.0

QUEST 2.0은 광범위한 보조공학 영역의 만족도를 평가할 수 있는 도구이다. 보조공학 기기의 만족도를 평가하는 8개의 항목과 보조공학 서비스 만족도를 평가하는 4개의 항목 총 12개의 문항으로 구성되어 있다. 다수의 보조공학 기기를 사용하는 경우, 가장 많이 사용하는 보조공학 기기에 대한 만족도를 평가한다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 '매우 불만족'인 경우 1점, '매우 만족'인 경우 5점을 선택하게 되어 있으며, '매우 만족'을 선택하지 않은 경우 구체적인 이유를 작성하도록 한다(안나연, 2008). 평가시간은 10~15분 정도로, 신속하게 대상자의 만족도를 평가할 수 있다는 장점이 있다(Demers, Weiss-Lambrou, & Ska, 2002). 평가도구의 결과는 기기와 서비스에 대한 각각의 만족도 및 전체 만족도를 평균으로 제시하며, 가장 중요하게 생각하는 3가지 만족항목을 기록한다. QUEST 2.0의 검사-재검사 신뢰도는 보조공학기구 .92, 보조공학서비스 .76, 전체 .89로 높게 나타났다(Demers et al., 2002). 본 연구에서는 안나연(2008)에 의해 변안된 내용을 사용하였다.

3. 연구 과정

본 연구는 10명의 대상자와 보호자의 면담을 통하여 정보를 수집하였으며, 실험군 5명은 작업치료 중재를 실시하였고, 대조군 5명은 작업치료 중재를 실시하지 않았다. 면담 및 작업치료 중재는 임상경력 5년의 작업치료사인 연구자가 실시하였다. 작업치료 중재 내용은 대상자의 기능에 대한 평가, 평가결과를 바탕으로 적절한 복지용구 기기 제시, 선택한 복지용구 기기에 대한 훈련 및 사후관리 방법 교육 등이었다. 작업치료 중재 집단 5명을 각각 3회 방문하여 연구를 진행하였다. 1회기는 대상자의 일반적 특성 및 신체

적, 인지적 상태 등을 ICF 체크리스트를 사용하여 평가한 후 적절한 복지용구를 구입하도록 하였다. 2회기는 복지용구의 사용방법에 대한 훈련을 실시하였다. 3회기는 복지용구 사용자 및 보호자에게 QUEST 2.0을 사용하여 복지용구급여 서비스 만족도를 평가하였다.

작업치료 중재 없이 현재의 복지용구 수급과정대로 복지용구급여 서비스를 받은 5명의 대상자는 총 1회의 면담을 실시하였다. 면담동안 ICF 체크리스트를 사용하여 대상자의 일반적 특성 및 신체적, 인지적 상태 등을 평가하였고, QUEST 2.0을 사용하여 복지용구 사용자 및 보호자에게 복지용구급여 서비스에 대한 만족도를 조사하였다.

4. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS/PC 12.0 for Window Program을 사용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성을 알아보기 위해 기술통계를 사용하였으며, 작업치료의 중재 유무에 따른 복지용구급여 서비스 만족도는 Mann-Whitney U test를 사용하여 분석하였다.

III. 연구 결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성

대상자의 성별은 여자 8명(80%), 남자 2명(20%)이었다. 작업치료 중재집단의 평균 연령은 75.8세이었고 작업치료 비중재집단의 평균 연령은 79세이었다. 그 중 65~75세가 3명(30%), 75~85세가 6명(60%), 85세 이상이 1명(10%)이었다. 학력수준은 무학이 5명(50%), 초등학교 졸업이 5명(50%)으로 나타났다. 10명의 대상자 중 1명(10%)은 보호자 없이 혼자서 생활하고 있었으며, 배우자와 함께 생활하는 대상자는 2명(20%), 딸과 함께 생활하는 대상자는 4명(40%), 아들과 함께 생활하는 대상자는 3명(30%)이었다. 등급은 4명(40%)이 1급, 6명(60%)이 3급이었다. 진단명은 뇌졸중이 6명(60%)이었고 뇌졸중과 치매의 중복장애를 가진 대상자는 4명(40%)이었다(표 1).

표 1. 대상자의 일반적 특성

(단위: 명(%))

특성	구분	작업치료 중재 집단	작업치료 비중재 집단	전체 대상자
성별	남	2	0	2(20)
	여	3	5	8(80)
연령	65~75	3	0	3(30)
	75~85	2	4	6(60)
	85세 이상	0	1	1(10)
학력수준	무학	2	3	5(50)
	초졸	3	2	5(50)
보호자	없음	0	1	1(10)
	배우자	2	0	2(20)
	딸	2	2	4(40)
	아들	1	2	3(30)
노인장기요양보험 등급	1급	2	2	4(40)
	2급	0	0	0(00)
	3급	3	3	6(60)
진단명	뇌졸중	4	2	6(60)
	치매+뇌졸중	1	3	4(60)

작업치료 중재를 제공하지 않은 5명의 대상자는 가족(4명)이나 요양보호사(1명)가 책자를 보고 복지용구를 선택하거나, 복지용구 판매업체 사람들에게 대상자의 상태를 간단히 설명 한 뒤 판매업체 사람들의 의견을 참고하여 복지용구를 구입한 것으로 나타났다. 대상자 10명의 건강상태와 복지용구급여 서비스를 통해 구입한 복지용구는 다음과 같았다(표 2).

2. 복지용구 기기에 대한 만족도

복지용구 기기 중 규격에 대한 만족도는 작업치료 중재 집단에서 만족 또는 대체로 만족한다가 전체 5명 중 4명(80%)인 반면, 작업치료 비중재 집단은 1명(20%)으로 나타났다. 만족하지 않은 이유는 침대와 미끄럼방지매트의 경우 너무 좁다는 의견과 휠체어의 경우 너무 크거나 작다는 것이었다. 무게에 대한 만족도는 작업치료 중재 집단에서 5명(100%)이, 작업치료 비중재 집단에서는 3명(60%)이 만족하였다. 만족하지 않은 이유는 휠체어가 너무 가볍거나 무겁다는 의견이었다. 설치의 용이성에 대한 만족도

는 작업치료 중재 집단에서 5명(100%)이, 작업치료 비중재 집단에서는 3명(60%)이 만족하였다. 만족하지 않은 이유는 침대의 경우 설치를 위한 서비스까지 제공되지만, 목욕의자나 미끄럼방지 매트와 같은 작은 크기의 복지용구의 경우 특별한 설명이 없었기 때문이었다. 안전성은 작업치료 중재 집단은 4명(80%)이, 작업치료 비중재 집단은 1명(20%)이 만족하였다. 불만족 이유는 위커가 너무 가볍고 낮아 이동할 때 어려움이 있고, 이동식 변기의 경우 손잡이가 한쪽만 있어 넘어질 위험이 있다는 것이었다. 내구성은 작업치료 중재 집단은 4명(80%)이, 작업치료 비중재 집단은 3명(60%)이 만족하였다. 만족하지 않은 이유는 휠체어의 경우 너무 가벼워 대상자가 타고 있을 경우 불안감을 느낀다는 의견이었다. 사용의 용이성에 대한 만족도는 작업치료 중재 집단은 5명(100%), 작업치료 비중재 집단은 1명(20%)이 만족하였다. 만족하지 않은 이유는 사용하기가 쉽지 않아서 그로 인해 현재 사용하지 않은 복지용구가 있다는 의견이었다. 편안함에 대한 만족도는 작업치료 중재 집단에서 4명(80%), 비중재 집단은 2명(40%)이 만족하였다. 만족하지 않은 이유는 위커가 너무 낮아 허리가 편안

표 2. 대상자별 복지용구급여 서비스 내용

작업치료 중재	대상자	ICF 체크리스트에 의한 대상자 건강상태 평가 요약	복지용구 구입·대여품목
유	1	왼쪽 편마비 이동 시 최대 도움 필요	목욕의자, 변기용 안전 바, 미끄럼방지매트
	2	왼쪽 편마비로 인한 상지근력 약화 하지 근력 약화 기본적 일상생활을 독립적으로 수행(시간지연) 수단적 일상생활활동 시 약간의 도움 필요	지팡이
	3	오른쪽 편마비 이동능력에 대한 최대 도움 필요 일상생활활동은 중등도의 도움 필요	휠체어
	4	경한 치매 스스로 이동하는 것에 제한적임 일상생활활동은 최대 도움 필요	침대, 욕창방지매트, 미끄럼방지매트
	5	다리근력저하 상지근력저하 이동성이 필요한 활동 시 최소 도움 필요	보행기, 휠체어
무	1	다리근력 저하 손 근력 저하 손 떨림으로 인한 미세한 움직임 저하	침대, 목욕의자, 워커, 이동식 변기, 보행기
	2	심각한 치매 스스로의 움직임 어려움 모든 일상생활활동에 대해 최대 도움 필요	휠체어, 목욕의자, 욕창방지매트
	3	심각한 치매 다리근력저하로 이동성에 어려움 옷 입기, 밥 먹기를 제외한 모든 일상생활에 최대도움 필요	휠체어, 미끄럼방지 매트, 침대
	4	중등도의 치매 다리근력저하 이동성을 필요로 하는 일상생활 활동 시 최대 도움 필요	욕창방지매트, 이동식 변기, 미끄럼방지매트, 휠체어
	5	다리근력저하 당뇨로 인한 시력 저하 시력 문제와 다리근력 문제로 인해 대부분의 일상생활활동 최대도움 필요	휠체어, 보행기

하지 않고, 목욕의자의 경우 너무 딱딱하고 앞으로 미끄러져서 편안하게 앉아 있기가 어렵다는 의견이었다. 효과성의 경우 작업치료 중재 집단은 5명(100%), 작업치료 비중재 집단은 1명(20%)이 만족하였는데, 만족하지 않은 이유는 대상자에게 불필요한 경우가 많아 사용하지 않는 경우가 더 많다는 의견이었다(표 3).

3. 복지용구 서비스에 대한 만족도

서비스 전달 프로그램에 대한 만족도는 작업치료 중재 집단은 5명(100%)이, 작업치료 비중재 집단은 2명(40%)이 만족하였다. 만족하지 않은 이유는 업체의 설명만 듣거나 다양한 제품에 대한 소개나 지식 없이 구입·대여하여 대상자에게 적합한 복지용구를 선택하지 못했기 때문이었다. 수리와 유지관리서비스에 대한 만족도는 작업치료 중

재 집단은 5명(100%)이, 작업치료 비중재 집단은 1명(20%)이 만족하였다. 만족하지 않은 이유는 복지용구 수급 시 복지용구 사용방법에 대한 간단한 설명 외에는 관리하는 방법, 세척하는 방법 등과 같은 유지관리 서비스에 대한 안내를 받지 못했다는 것이었다. 전문가 서비스의 질은 작업치료 중재 집단은 5명(100%)이, 작업치료 비중재 집단은 2명(40%)이 만족하였다. 만족하지 않은 이유는 복지용구의 사용방법을 대부분 가르쳐 주지 않고 사용설명서를 통해 알게 되었으며, 간혹 설명을 해주더라도 간단한 조작 방법에 대해서만 알려주고 사용에 대한 훈련 등이 없었던 것이었다. 사후 서비스는 작업치료 중재 집단은 4명(80%)이, 작업치료 비중재 집단은 2명(40%)이 만족하였다. 만족하지 않은 이유는 복지용구를 받은 후 사용의 불편함이나 용이성에 대해 조사하거나 방문 또는 전화하여 확인하는 경우가 거의 없다는 것이었다(표 4).

표 3. 집단별 복지용구 기기에 대한 만족도

(단위: 명)

구분	작업치료 중재 집단		작업치료 비중재 집단	
만족도 수준	보통이하 (점수 1, 2, 3)	만족 또는 대체로 만족 (점수 4, 5)	보통이하 (점수 1, 2, 3)	만족 또는 대체로 만족 (점수 4, 5)
규격	1	4	4	1
무게	0	5	2	3
설치의 용이성	0	5	2	3
안전성	1	4	4	1
내구성	1	4	2	3
사용의 용이성	0	5	4	1
편안함	1	4	3	2
효과성(욕구충족정도)	0	5	4	1

표 4. 집단별 복지용구 서비스에 대한 만족도

(단위: 명)

구분	작업치료 중재 집단		작업치료 비중재 집단	
	만족도 수준 보통이하 (점수 1, 2, 3)	만족 또는 대체로 만족 (점수 4, 5)	만족도 수준 보통이하 (점수 1, 2, 3)	만족 또는 대체로 만족 (점수 4, 5)
서비스전달 프로그램	0	5	3	2
수리와 유지관리 서비스	0	5	4	1
전문가 서비스의 질	0	5	3	2
사후 서비스	1	4	3	2

4. 작업치료 중재 유무에 따른 만족도 비교

복지용구 기기에 대한 항목 중 효과성에 대한 만족도가 작업치료 중재 집단이 작업치료 비중재 집단보다 높았으며, 통계학적으로 유의한 결과를 보였다($p<.01$). 복지용구 서비스 영역에서는 수리와 유지관리 서비스($p<.02$)와 전문가 서비스의 질($p<.01$)에 대한 항목에서 작업치료 중재 집단이 작업치료 비중재 집단보다 만족도가 높았으며, 통계학적으로 유의한 결과를 보였다. 다른 항목의 경우 통계학적으로는 유의하지 않았지만, 작업치료 중재 집단이 전체적으로 만족도가 높게 나타났다(표 5).

IV. 고 찰

본 연구는 복지용구급여 서비스 체계 내에서 작업치료사의 전문적 역할에 대해 모색하기 위해 복지용구급여 서비스를 신청하는 과정에서 작업치료 중재 유무에 따른 대상자의 만족도를 비교, 분석하였다. 두 집단의 만족도 조사 결과 복지용구급여 서비스 만족도는 작업치료 중재 집단이 모든 항목에서 보다 높은 만족도를 보였다. 특히 복지용구 기기 부분의 '효과성'과 복지용구 서비스 부분의

'수리와 유지관리 서비스' 및 '전문가 서비스의 질'의 만족도에서는 통계학적으로 유의한 결과를 나타내었다. 이는 작업치료 비중재 집단의 경우 전문가 부재로 인해 불만족의 이유를 해결하지 못한 반면, 작업치료 중재 집단은 전문가인 작업치료사로 인해 복지용구급여 서비스 전달 체계에서 발생할 수 있는 문제점을 해결하였기 때문이라 생각한다. Nochajski, Oddo와 Beaver(1999)는 작업치료사가 보조공학 서비스 전문가로서 평가, 훈련과 같은 서비스 전달에 관한 일들을 수행할 수 있다고 하였다. 또한 작업치료사는 보조공학 영역에 있어서 적절한 보조공학 기기를 선택하고 제공하는 중요한 역할을 한다고 하였다. 특히 활동분석을 통한 보조공학 기기의 선택은 대상자에게 최적의 보조공학 기기를 제공할 수 있다(Long, Woolverton, Perry, & Thomas, 2007).

본 연구에서 작업치료 중재 집단의 만족도가 상대적으로 높은 이유는 세 가지로 생각할 수 있다. 첫째, 대상자의 기능을 평가한 후 이를 분석하여 복지용구를 선택한 것이다. 본 연구에서는 대상자의 기능 평가를 위해 ICF 체크리스트를 사용하였다. ICF 체크리스트는 ICF 모델을 사용한 것으로 건강과 장애에 대한 포괄적인 접근과 다른 협력 팀과의 원활한 의사소통을 도울 수 있는 도구이다(정혜영, 김경미와 장문영, 2009). ICF 체크리스트를 통해 나타난

표 5. 작업치료 중재 유무에 따른 만족도 비교

(단위: 점)

영역	항목	평균 $\pm$ 표준편차		p
		작업치료 중재	작업치료 비중재	
기기	규격	3.80 $\pm$.45	2.60 $\pm$ 1.52	0.15
	무게	4.60 $\pm$.55	3.20 $\pm$ 1.64	0.15
	설치의 용이성	4.60 $\pm$.55	3.40 $\pm$ 1.52	0.15
	안전성	4.40 $\pm$.55	3.00 $\pm$ 1.41	0.10
	내구성	4.00 $\pm$.71	2.80 $\pm$ 1.30	0.15
	사용의 용이성	4.20 $\pm$.45	2.80 $\pm$ 1.30	0.10
	편안함	4.40 $\pm$.55	2.60 $\pm$ 1.52	0.10
	효과성	5.00 $\pm$.00	2.80 $\pm$ 1.10	0.01*
서비스	서비스전달프로그램	4.60 $\pm$.55	3.40 $\pm$ 1.52	0.15
	수리와 유지관리 서비스	4.60 $\pm$.55	2.80 $\pm$ 1.10	0.02*
	전문가 서비스의 질	4.80 $\pm$.45	2.60 $\pm$ 1.14	0.01*
	사후 서비스	4.00 $\pm$.71	3.00 $\pm$ 1.58	0.31

* $p<.05$

대상자의 기능을 고려하여 복지용구를 제공한 작업치료 중재 집단은 10개의 복지용구를 사용한 반면, 작업치료 비중재 집단은 17개로 상대적으로 더 많은 수의 복지용구가 사용되고 있었으며, 현재 사용하지 않는 복지용구가 있다는 의견도 있었다. 이러한 결과는 전문가에 의한 대상자의 기능 평가에 근거한 복지용구 선택이 불필요한 예산 낭비를 막을 수 있으며, 적절한 복지용구 선정으로 만족도를 높일 수 있음을 시사한다. 둘째, 복지용구 전달 시 전문가에 의한 적절한 교육과 훈련이 제공된 점이다. 본 연구에서 작업치료 비중재 집단의 경우 사용설명서나 요양보호사의 도움으로 복지용구 사용방법을 알게 되어 단순한 조작으로만 복지용구를 사용하였다. 이에 반해, 작업치료 중재 집단은 복지용구의 조작방법 뿐 아니라 대상자의 건강 상태에 따라 좀 더 편안하게 사용할 수 있는 방법을 배우고 훈련받았다. 이는 Rogers와 Holm(1992)이 보조공학 기기를 처음 접하는 경우 보조공학 기기 사용에 대한 교육이나 훈련이 필요하며 이는 보조공학 기기를 안전하고 적절히 사용하기 위한 전제 조건이라고 한 것과 맥락을 같이 한다. 셋째, 사후 서비스가 제공된 점이다. 본 연구에서 작업치료 비중재 집단의 경우 복지용구를 사용한 뒤 사용의 불편함이나 대상자의 신체적 상태에 따른 사용방법 등에 대한 사후관리가 없었던 반면, 작업치료 중재 집단은 사용 후 불편사항에 대해 문의하고 대상자의 상태에 따라 복지용구를 사용하는 방법을 지속적으로 교육하고 관리하여 더 높은 만족도를 보였다. 이러한 결과는 Welch와 Flynn(1997)의 연구에서 보조공학 기기에 대한 사후 서비스가 대상자에게 보조공학 기기를 지속적으로 사용하도록 영향을 미친다는 결과와 일치한다.

오늘날 보조공학 서비스의 성과 측정은 보조공학 서비스 전달에서 주요 초점이 되고 있다(Cook & Polgar, 2008). 이러한 성과측정은 기능적인 측정, 사용자 만족도, 삶의 질과 같은 세 가지 형태로 분류된다(Cook & Polgar, 2008; Schartz, Hendricks, & Blanck, 2006; Scherer & Cushman, 2002; Wessels & Witte, 2003; Yeager, Kaye, Reed, & Doe, 2006). 본 연구에서는 복지용구의 성과를 측정하기 위해 QUEST 2.0을 사용하여 사용자 만족도를 측정하였다. 특히 QUEST 2.0은 대상자 관점의 평가도구로 최근 보조공학 서비스 전달과정에서 소비자의 참여를 중요시하는 경향에 적절한 평가도구라고 할 수 있다(Scherer & Craddock, 2002).

본 연구는 몇 가지 제한점을 가진다. 먼저 대상자 선정 시 작업치료 비중재 집단에서 치매 환자 수가 3명으로 중재집단의 1명보다 많았는데, 인지장애의 문제가 복지용구 사용 만족도에 영향을 미칠 수 있었을 것이다. 앞으로의 연구에서는 신체장애와 인지장애 유무에 따른 만족도 비교를 세부적으로 진행하여야 할 것이다. 둘째, 작업치료 비중재 집단의 경우 복지용구 취급 업체를 통하여 복지용구급여 서비스를 제공받았는데, 각 업체의 복지용구 보유 상황과 정보, 서비스의 형태 등이 다양하였다. 이는 우리나라의 보조공학 서비스 전달체계 마련이 필요함을 시사한다. 본 연구에서는 업체의 서비스 수준과 같은 변인을 통제할 수 없었다는 제한점이 있다. 셋째, 본 연구에 참여한 대상자 수가 실험군 대조군 각각 5명으로 본 연구 내용을 일반화하기에는 제한점을 가진다. 추후 연구에서는 보다 많은 대상자에게 연구를 진행할 필요가 있다. 또한, 다양한 대상자군에 따른 각각의 복지용구에 대한 만족도 조사를 통해 적절한 복지용구 선택에 대한 가이드라인을 제시할 필요가 있다.

본 연구는 복지용구를 신청하는 과정에서 작업치료 중재 유무에 따른 대상자의 만족도를 비교, 분석하여 복지용구급여 서비스 전달 과정에 전문가가 필요하며, 작업치료사가 그러한 역할을 할 수 있음을 제시하였다는 것에 의의가 있다. 앞으로의 연구에서는 이러한 근거를 지지하기 위해 대상자의 수를 확대하고, 복지용구를 제공하기 위한 효과적인 서비스 전달 체계 개발과 타전문가와 작업치료사의 협력방안 등에 대한 모색이 필요하다.

V. 결 론

본 연구는 복지용구급여 서비스 과정동안 작업치료 중재 유무에 따른 대상자의 만족도를 비교, 분석하여 복지용구급여 서비스 체계 내에서 작업치료사의 전문적 역할을 모색하는 것이었다. 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 복지용구 기기에 대한 만족도는 작업치료 중재 집단이 작업치료 비중재 집단 보다 높은 만족도를 보였으며, 특히 ‘효과성’ 항목은 통계학적으로 유의하였다.

둘째, 복지용구 서비스에 대한 만족도는 작업치료 중재 집단이 작업치료 비중재 집단 보다 높은 만족도를 보였으며, ‘수리와 유지관리 서비스’ 항목과 ‘전문가 서비스의

질' 항목에서 통계학적으로 유의하였다.

본 연구를 통해 노인장기요양보험제도 내 복지용구급여 서비스에 대한 대상자의 만족도를 향상시키기 위해서는 전문가가 필요하며, 작업치료사가 전문가의 역할을 수행할 수 있음을 제시하였다. 작업치료 중재 제공 시 대상자의 복지용구 서비스에 대한 만족도가 향상된 결과는 복지용구급여 서비스 전문가로서 작업치료사의 필요성에 대한 근거가 될 수 있다. 또한 향후 복지용구급여 서비스 전문가로서 작업치료사의 역할에 대한 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 국민건강보험공단. (2008). 2008년 복지용구 품목별 현황(8월~11월). 서울: 국민건강보험공단.
- 국민건강보험공단. (2009). 2009년 노인장기요양서비스 만족도 조사. 서울: 국민건강보험공단.
- 국제신문. (2008. 7. 7). 복지용구 전문 인력 양성 필요. 2010년 1월 5일 출력. <http://www.kookje.co.kr>
- 박수천. (2006). 고령친화산업의 발전과 노인의 소비주권. 서울: 한국소비자보호원.
- 보건복지가족부. (2008). 노인장기요양보험제도. 서울: 보건복지가족부.
- 안나연. (2008). Quebec User Evaluation of Satisfaction With Assistive Technology (QUEST 2.0)의 한국어 번역 및 검증연구. 석사학위논문, 나사렛대학교, 천안.
- 잡스태이지. (2008. 6. 18). 고령친화복지용구의 수요기반 산업 활성화 방안. 2010년 3월 1일 출력. <http://job.yourstage.com>.
- 장은희. (2003). 독거 노인과 가족동거 노인의 신체적 건강상태와 건강행위에 관한 연구. 영남 이공대 논문집, 33, 91-104.
- 정혜영, 김경미, 장문영. (2009). 뇌졸중 환자의 작업치료 중재 결과를 측정하기 위해 사용된 평가도구에 관한 체계적 고찰. 대한작업치료학회지, 17(3), 79-95.
- 통계청. (2009). 고령자 통계. 서울: 통계청.
- Cook, A. M., & Polgar, J. M. (2008). Cook & Hussey's assistive technologies: Principles and practice. St. Louis: Mosby.
- Demers, L., Weiss-Lambrou, R., & Ska, B. (2002). The Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology (QUEST 2.0): An overview and recent progress. *Technology and Disability*, 14(3), 101-105.
- Enderby, P., & Wade, D. T. (2001). Community rehabilitation in the United kingdom. *Clinical Rehabilitation*, 15(6), 557-581.
- Ewert, T., Fuessl, M., Cieza, A., Andersen, C., Chatterji, S., Kostanjsek, N., et al. (2004). Identification of the most common patient problems in patients with chronic conditions using the ICF checklist. *Journal of Rehabilitation Medicine*, 36(44), 22-29.
- Kraskowsky, L. H., & Finlayson, M. (2001). Factors affecting older adults' use of adaptive equipment: Review of the literature. *American Journal of Occupational Therapy*, 55(3), 303-310.
- Long, T. M., Woolverton, M., Perry, D. F., & Thomas, M. J. (2007). Training needs of pediatric occupational therapists in assistive technology. *American Journal of Occupational Therapy*, 61(3), 345-354.
- Mandish, A. D., Polatajko, H. J., & Rodger, S. (2003). Rites of passage: Understanding participation of children with developmental coordination disorder. *Human Movement Science*, 22(4-5), 583-595.
- Nochajski, S. M., Oddo, C., & Beaver, K. (1999). Technology and transition: Tools for success. *Technology and Disability*, 11(1), 93-101.
- Pedritte, L. W., & Early, M. B. (2001). *Occupational therapy: Practice skills for physical dysfunction*. St. Louis: Mosby.
- Roger, J. C., & Holm, M. B. (1992). Assistive technology device use in patients with rheumatic disease: A literature review. *American Journal of Occupational Therapy*, 46(2), 120-127.
- Schartz, H. A., Hendricks, D. J., & Blanck, P. (2006). Workplace accommodations : Evidence based

- outcomes. *Work*, 27(4), 345–354.
- Scherer, M. J., & Craddock, G. (2002). Matching Person and Technology (MPT) assessment process. *Technology and disability*, 14(3), 125–131.
- Scherer, M. J., & Cushman, L. A. (2002). Determining the content for an interactive training programme and interpretive guidelines for the assistive technology device predisposition assessment. *Disability and Rehabilitation*, 24(3), 126–130.
- Welch, M. M. C., & Flynn, C. C. (1997). *An investigative study on the impact of using assistive technology on the job*. Center for Rehabilitation Technology Services, National Institute on Disability and Rehabilitation Research.
- Wessels, R. D., & Witte, L. P. (2003). Reliability and validity of the Dutch version of QUEST 2.0 with users of various types of assistive devices. *Disability and Rehabilitation*, 25(6), 267–272.
- Yeager, P., Kaye, H. S., Reed, M., & Doe, T. M. (2006). Assistive technology and employment experience of Californians with disabilities. *Work*, 27(4), 333–344.

Abstract

A Study on Elderly People's Level of Satisfaction With Assistive Technology Devices Based on Occupational Therapy Intervention

Chang, Moon-Young*, Ph.D., O.T., Jung, Hye-Young**, M.O.T., O.T.

*Dept. of Occupational Therapy, College of Biomedical Science and Engineering, Inje University

**Dept. of Occupational Therapy, Suncheon First College

Objective : In this research, the level of satisfaction among the elderly with assistive technology devices used in elderly services—which are part of long-term care insurance benefits—is examined and analyzed based on presence or absence of occupational therapy intervention. The objective is to examine the role of a professional occupational therapist in terms of assistive technology for elderly service systems.

Methods : A survey was performed using ten elderly people to measure their level of satisfaction with assistive technology devices used in elderly services. Five participants went through occupational therapy intervention, while the other five participants did not. Data were collected from interviews with occupational therapists that were conducted between September and December of 2009. Quebec User Evaluation of Satisfaction With Assistive Technology (QUEST) 2.0 was used to measure the participants' level of satisfaction, and an International Classification of Functioning (ICF) Disability and Health Checklist was used to assess the participant's physical functionality.

Results : The analysis results showed that the participants in the intervention group showed a higher level of satisfaction. Among the items related to assistive technology devices for the elderly, the 'efficiency' category yielded a statistically significant outcome ($p=0.01$). Among the items related to assistive technology devices for elderly services, 'repair and maintenance service' ($p=0.02$) and 'quality of professional service' ($p=0.01$) showed statistically significant outcomes.

Conclusion : The research findings in this paper suggest that occupational therapy intervention can improve participants' satisfaction with assistive technology devices used in elderly services. This supports the argument that occupational therapists are needed for assisting with technology devices used in elderly services. This research is also expected to help define the role of an occupational therapist as a professional assistive technology device practitioner for elderly service providers.

Key words : Assistive technology, Assistive technology devices for the elderly, Long-term care insurance, Occupational therapy, Satisfaction