

노인 케어매니저의 직무 분석*

오복자¹⁾ · 김일옥²⁾ · 김영혜³⁾ · 신성례¹⁾ · 이경순¹⁾ · 한숙정⁴⁾

서 론

연구의 필요성

보건의료분야의 눈부신 발전과 경제수준의 향상은 질병패턴의 변화를 초래하여 만성퇴행성 질환이 현대사회의 주요한 건강문제로 자리 잡게 되었다. 아울러 노인인구 비율의 급증은 만성퇴행성 질환의 유병률 증가를 가속화시켜 이를 해결하기 위한 의료공급체계의 형태변화가 요구되고 있다. 우리나라의 경우 노인 인구의 비율은 2000년 전체인구의 7.2%에서 2005년에는 460만 명으로 9.5%에 이른다. 또한 2008년에는 10%를 넘어서고, 2010년 10.9%, 2020년 15.7% 등으로 지속적으로 늘어날 것으로 예상 된다(Korean National Statistical Office, 2005). 노인인구의 급격한 증가와 함께 장기 요양보호가 필요한 85세 이상의 초고령 노인층, 치매, 중풍 그리고 각종 만성질환자가 급증하여 부양비와 의료비가 크게 증가하고 있다.

한편 개인의 행복을 중요시 하는 현대 사회의 특성은 문화적, 경제적으로 급진적인 변화를 초래하여, 그동안 가족이 전적으로 담당해온 노인부양에 대한 의식이 급격히 약화되면서 심각한 사회문제를 야기하고 있다. 즉, 사적차원의 노인부양문제가 공적차원에서 공론화되어야 할 필요성이 급증하고 있다.

이러한 사회적 변화와 요구에 따라 정부는 의료, 보건 및 복지체계의 통합적 특성을 지닌 ‘노인요양보장제도’ 도입을

발표한 바 있으며, 여러 의견수렴 과정을 거치면서, ‘노인수발보험법안’에 대한 입법을 추진하고 있다. 2005년 7월부터 노인수발보험제도의 1차 시범사업을 시행하였고, 2006년 7월 2차 시범사업에서는 시도 간호사회가 방문간호기관으로 참여해 서비스를 제공하게 되며, 2008년 이후 노인수발보험제도의 본격적인 시행을 앞두고 있다.

현재 수행하고자 하는 ‘노인수발보험제도’는 고령이나 노인성 질병 등으로 인해 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사지원 등의 수발급여를 제공하는 사회보험제도이다. 보건 당국은 또한 제도 내에서 이용자 중심의 서비스 제공과 보건 및 복지 서비스를 효율적으로 제공하기 위해 건강보험공단 내에 간호사, 사회복지사 등으로 구성된 노인수발관리요원(케어매니저)을 두고 수발대상노인의 심신 상태에 대한 조사, 평가, 수발 등급판정, 수발계획서 작성, 수발급여의 질 평가와 같은 전문적인 업무수행을 하도록 하고 있다(Ministry of Health & Welfare, 2006).

법제화과정에서 이 새로운 제도의 명칭이 ‘노인 요양’에서 ‘노인 수발’로 변경되었으나 노인수발보험제도의 기본적 개념은 치매·중풍 등의 요양욕구를 가진 노인에게 질병관리(간호), 가정수발, 목욕, 일상생활 지원 등 광범위한 영역에서의 수발을 포괄하고 있다. 따라서 노인들의 삶의 질을 향상시키고 가족의 부양 부담을 경감시키기 위해서는 총체적 관점으로 관리할 수 있는 제도와 전문 인력이 필요하다.

케어매니저의 업무와 역할의 범위는 매우 광범위하며 명확

주요어 : 직무분석, 노인, 케어매니저

* 본 논문은 2005년도 교육인적자원부의 수도권지역 특성화 우수대학 지원기금에 의하여 수행되었음

1) 삼육대학교 간호학과 교수, 2) 삼육대학교 간호학과 부교수

3) 이화여자대학교 건강과학대학 시간강사

4) 삼육대학교 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: fountain@syu.ac.kr)

투고일: 2006년 6월 8일 심사완료일: 2006년 7월 14일

하게 정의하는 것이 용이하지 않으므로 이에 대한 보다 심층적 분석과 연구가 필요로 되고 있다. 노인 케어매니저는 양질의 의료 및 복지서비스를 제공하고 노인들의 삶의 질을 높이며 의료서비스의 비용절감을 목적으로 활동하는 전문 인력이다. 그러나 노인 케어매니저의 직무분석에 관한 연구는 건강관리사의 직무분석연구(National Health Insurance Corporation, Seoul National University, 2004) 외에는 아직 국내에서 시행된바 없는 실정이기 때문에 현재 시범사업과 시설에서 부분적으로 시행되는 노인대상의 케어매니지먼트와 기타 이용 가능한 자료를 기초로 우리나라 노인 케어매니저의 구체적인 직무를 파악하는 것이 시급히 요구되고 있다.

따라서 본 연구는 노인 케어매니저의 업무와 대상자의 특성을 토대로 직무를 분석하고자 실시되었으며, 이를 통하여 실무지침을 제시하고 추후 노인수발보험제도의 개선과 효과적인 운용을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다. 또한 본 연구는 간호사의 새로운 분야 진출 모색 및 노인 대상자에 대한 간호서비스제공의 효율성을 최대화하기 위해서는 케어매니지먼트 도입에 따른 간호계의 적절한 대응이 필요하다는 것을 전제로 노인 케어매니저의 직무를 분석하고자 한다.

연구의 목적

본 연구의 목적은 노인 케어매니저의 업무(직무)를 기술하고, 이를 분석하여 직무 명세서를 작성하며, 직무명세서의 내용에 대한 빈도, 중요도, 난이도를 파악하고자 한다.

용어의 정의

● 노인 케어매니저(Geriatric care manager)

케어매니저는 복합적인 욕구를 가진 사람들이 자신의 기능을 최대한 발휘하여 건강하게 지낼 수 있도록 공식적 혹은 비공식적인 지원과 활동의 네트워크를 조직하고, 조정 및 유지하는 것을 계획하는 사람을 말한다(Kim, 2004). 본 연구에서는 노인을 대상으로 요양보호 욕구를 사정하고 케어플랜을 작성하여 필요한 서비스를 연계하고 조정하는 1차적인 책임자를 말한다.

● 직무분석

직무분석은 특정 직무의 실제적 성질과 그 직무 수행 시 요구되는 구성요소(숙련도, 책임성, 노력)를 설정하고 직무를 성공적으로 수행하는데 필요한 자격요건을 확인하는 과정으로, 직무를 임무(duty), 일(직무, task) 및 일의 요소(직무요소, task element)로 분류하는 절차를 말한다(National Health Personnel Licensing Examination Board, 1999; Park, 1998;

Won & Yoon, 1999). 임무는 같은 범주에 속하는 일의 묶음이고, 일은 직무 혹은 업무를 의미한다(Baek, 2004). 본 연구에서는 직무의 내용과 특성이 무엇인지를 결정하기 위하여 조사·분석하고 직무의 중요도, 빈도, 난이도를 측정하는 일련의 과정을 의미한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 노인 케어매니저의 직무 분석을 통하여 직무 명세서를 작성하고 작성된 내용의 중요도, 빈도, 난이도를 파악하기 위한 방법론적, 서술적 조사 연구이다.

연구대상

본 연구의 목적을 달성하기 위해 연구 대상자 선정방법은 의도적으로 전문가를 선택하는 전문가 표출법을 활용하였다. 따라서 연구대상자는 노인수발보험제도 1차 시범사업을 수행하고 있는 6개 지역의 건강보험공단의 케어매니저와 노인복지 관련시설에서 케어매니저로 활동하고 있는 실무자 34명과 케어매니저 전문 교수(사회복지학, 간호학) 4명, 총 38명이었다. 연구 참여 동의는 설문지의 목적을 읽고 전자 메일로 응답한 경우 동의한 것으로 간주하였다.

연구도구

직무명세서 측정도구는 노인 케어매니저의 직무 내용을 도출하기 위한 워크숍과 문헌을 통해 실무자 2명과 교수 5명으로 구성된 본 연구진들이 개발하였다. 도구는 노인케어매니저의 임무 10개, 직무(일) 34개로 구성되어 있으며, 노인케어매니저가 수행하는 구체적인 업무 내용인 일의 요소 105개 문항으로 구성되어 있다.

각 문항에 대하여 중요도, 빈도, 난이도를 측정하도록 구성하였으며, 중요도 3점, 빈도 4점, 난이도 3점 척도로 구성하였다. 중요도는 일을 제대로 수행하지 않았을 때 지장을 초래하는 정도를 나타내며, 본 연구에서는 ‘매우 중요’ 3점, ‘중요’ 2점, ‘약간중요’ 1점을 부여하였다. 빈도는 ‘거의 매일’ 4점, ‘일주에 한번’ 3점, ‘한 달에 한번’ 2점, ‘거의 안함’ 1점으로 점수가 높을수록 특정일의 수행 빈도가 높음을 의미한다. 난이도는 특정한 일을 수행함에 있어서 ‘전문가 수준’ 3점, ‘전문가 입문 수준’ 2점, ‘기초수준’ 1점으로 점수가 높을수록, 일 수행의 어려운 정도가 심한 것을 의미한다.

본 연구에서 중요도, 빈도, 난이도의 신뢰도는 각각

Chronbach's alpha .948, .987, .967로 나타났다.

연구방법 및 절차

직무분석 개발을 위한 방법은 1960년대 말 뉴욕 일반 학습 연구소와 캐나다지역 경제개발 부서의 실험 기획과에서 개발한 DACUM (Developing A Curriculum Method) 을 이용하였다(Won & Yoon, 1999). DACUM에 의한 직무분석의 절차는

- 목표설정: 노인케어매니저의 업무내용의 종류와 중요도 및 수행 정도 분석
- 직업의 정의: 노인케어매니저의 역할 정의
- 직무모형: 임무, 일, 일의 요소에 대한 수행업무 내용 결정
- 직무확인: 직무 명세 내용에 대한 지식, 태도, 기술의 빈도, 중요도, 난이도 측정이다.

본 연구절차는 다음과 같다.

- 연구자 결성: 케어매니저에 관한 대학원 교육을 담당하고 있는 교수 5인 및 노인케어매니저로 활동하고 있는 석사 이상 학력의 실무자 2인, 총 7인이 연구계획을 수립하였다.
- 워크숍 개최: 노인케어매니저의 직업적 역할과 직무 기술서 내용을 도출하기 위해 분석 협조자(panel member)와 함께 워크숍을 개최하였다. 분석 협조자는 직무분석 연구에 관한 사항을 인지하고 업무내용을 구축해낼 수 있는 5년 이상의 임상실무 경험이 있는 전문가 3명으로 구성하였다. 1차 워크숍 참석자들은 노인케어매니저의 직무와 관련하여 문헌에서 제시된 일과 실제 수행하는 일을 발표하면서 그 내용을 토의하는 브레인스토밍 방법으로 직무분석 내용을 도출하여 직무 기술서를 작성하였다. 발표된 내용은 컴퓨터에 입력하면서 스크린에 띄우고, 임무, 일, 일의 요소로 구분하였다. 2차 워크숍에서는 직무분석의 내용이 임무, 일, 일 요소 단계에 적합성 여부를 심도있게 검토하는 방식으로 합의

를 이끌어냈다.

- 타당성 검증: 워크숍에서 도출된 직무 기술서를 3년 이상의 케어매니저먼트의 임상경험을 가진 노인 케어매니저 4명, 케어매니저 전공 사회복지학과 교수 2명, 간호학과 교수 3인에게 의뢰하여 내용 타당성을 검증하였다.
- 직무 기술서 완성: 내용타당도 검증에 기초하여 지원업무를 추가하고, 과정중심의 직무 기술에서 미비했던 체계적인 측면을 보강하여 직무 기술서를 수정, 보완, 정리하여 완성하였다.
- 직무 기술서 설문조사: 직무 기술서를 근거로 임무, 일, 일의 요소에 대한 중요도, 빈도, 난이도를 설문지로 작성하였다. 작성된 설문지는 케어매니저 5명에게 사전 조사하였으며 사전조사 후 수정 보완하여 완성된 설문지를 케어매니저 연구대상자 82명에게 발송하였다. 수집된 설문지는 38부를 분석에 이용하였으며 회수율은 46%였다.

자료분석

수집된 자료는 부호화 한 후 SPSS Win 10.0 Program을 이용하여 대상자의 일반적인 특성과 중요도, 빈도, 난이도를 평균, 표준편차, 백분율로 분석하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

대상자의 연령은 25-29세 그룹이 26.3% (10명)으로 가장 많았다. 여성이 81.6%(31명)이었다. 결혼상태는 73.7%(28명)가 기혼으로 가장 많았고, 학력은 학사 39.5%(15명), 전문학사 26.3%(10명), 박사 18.4%(7명), 석사 13.2%(5명)로 구성되었다. 대상자의 89.5%(34명)는 노인 케어매니저의 역할을 담당하고 있었으며, 관련분야의 교수는 10.5%(4명)이었다.

<Table 1> Job description of geriatric care manager

Duty	Task	Task element
A. Case Finding	A1. Receiving applications	1. Receive applications for care from the individual and/or family. 2. Receive client referral from affiliated institutions. 3. Find and confirm clients by visiting local communities. 4. Check client's information for eligibility of care management.
	A2. Initial visit for care level classification (initial interview)	1. Explain purpose of visit. 2. Obtain consent before the initial interview. 3. Obtain basic information for care level classification. 4. Initiate care level classification through data input.
	A3. Deciding care level classification	1. Prepare necessary information for review committee 2. Convene committee for deliberation of care level classification 3. Make a minutes of meeting. 4. Notify committee's decision

〈Table 1〉 Job description of geriatric care manager(continued)

Duty	Task	Task element
B. Assessment	B1. Second visit for needs assessment	1. Explain client's rights and obligations in entering into care management service. 2. Provide information about services (type of service, operation, cost etc.). 3. Explain role and responsibility of the care manager. (e.g. visit in case of problems, advocate client) 4. Obtain written consent (or contract) of care management from the client
	B2. Identifying needs	1. Collect information based on assessment tools. 2. Investigate physical needs. 3. Investigate psychological needs. 4. Investigate social needs. 5. Investigate functional needs. (in daily life, housework, mobility etc.) 6. Investigate spiritual needs (if needed, hospice need). 7. Investigate financial needs (income, residential area, occupation). 8. Investigate family related needs. 9. Investigate other needs (education, leisure, legal assistance, living conditions, transportation, etc)
	B3. Assessing health problems, treatment process and responses	1. Obtain information on health problems from client's medical team (physician's opinion, medical records) 2. Check current health conditions and potential problems. 3. Investigate responses to treatments and degree of participation in the treatment process.
	B4. Prioritizing needs	1. Analyze the obtained information based on assessment tools. 2. Draw client's needs based on obtained information. 3. Check related causes and factors (problem solving capabilities of client family) 4. Obtain agreement from client on needs prioritization (discuss on priorities of clients needs(etiology) risk, possibilities)
	B5. Record results of assessment	1. Record information. 2. Keep confidentiality of obtained information.
C. Establishment of care plan	C1. Setting goals based on assessment of needs.	1. Establish long-term goals. 2. Establish short-term goals.
	C2. Setting plans for action	1. Establish a care plan based on client's problem. 2. Select the best option available when establishing a care plan (preference, costs) 3. Consider other health team's treatment plans.
	C3. Organizing care conference	1. Check plans of each care team. 2. Confirm implementation plans, types of services, and service contents that have been agreed upon.
	C4. Selecting services	1. Select specific types of service fit for each goal. 2. Select appropriate community resource. 3. Create service timetable. 4. Provide calculated service fee and payment methods.
	C5. Concluding service contract	1. Obtain consent from client on finalized care plan. 2. Explain about the services that will be provided 3. Negotiate and adjust costs, duration, method of services. 4. Obtain written contract from care manager's organization and client/business
	C6. Recording final care plan	1. Record goals, service contents, options for fees, examination/ review dates, etc.
D. Implementation of care plan	D1. Preparing for implementation of care plan	1. Decide on client's degree of participation in the care plan. 2. Discuss the pace of implementation of care plan. 3. Check budget. 4. Check available services.
	D2. Commission and manage services	1. Check initiation of services/support. 2. Adjust provided care services?
	D3. Record implementation of care plan	1. Record provided services. 2. Record care plan changes and its reasons.
E. Monitor and review	E1. Monitor user's state	1. Explain purpose of monitoring and look for any changes in the clients condition (visit, phone, etc.) 2. Check for achievement of preset goals. 3. Check for any changes in care plan. 4. Adjust frequency of monitoring according to client's condition. 5. Check whether to end intervention. 6. Notify results of monitoring.

〈Table 1〉 Job description of geriatric care manager(continued)

Duty	Task	Task element
E. Monitor and review	E2. Managing quality of service	1. Check cost effectiveness of services/support 2. Monitor timeliness and continuity of services/support 3. Monitor adequacy and appropriateness of services
	E3. Monitoring service provide/organization	1. Evaluate competency and contract compliance of service provide institution(organization). 2. Check complementariness of care service from various service providers 3. Check if all necessary information is shared
	E4. Conducting reviews	1. Conduct official review regularly (achievement of goals, services, quality, needs, etc.) 2. Provide review before the scheduled time if needs have changed. 3. Repeat cycle of setting goals and revising care plan.
F. Evaluation and conclusion	F1. Evaluating achievements	1. Evaluate whether long and short term goals of care management have been met. 2. Evaluate user satisfaction.
	F2. Decide on closing	1. Discuss whether to continue care management services. 2. Decide on closing date of services (identify unresolved needs)
	F3. Managing future care services	1. Assess classify client's final condition classify user. 2. Decide for follow up cares. 3. Establish contact network. 4. Make records on closing of care management
G. Management	G1. Managing Information	1. Documentation 1) Write up task related documents 2) Organize care management files. 3) Input data. 2. Report 1) Report regular tasks. 2) Report performance accurately and on time. 3) Report any special incidencies in care management 3. Support 1) Carry out support tasks, such as charging fees for service
	G2. Managing quality of services	1. Develop policies, processes, and work guidelines for quality improvement 2. Collect and analyze information to observe quality effectiveness 3. Apply conclusions drawn from quality assessment 4. Continuously implement activities for quality improvement
H. Utilization of community resources	H1. Identifying community resources	1. Check current services and resources and add new information 2. Identify any revisions in welfare and health systems and legal regulations.
	H2. Establishing network with local community resources	1. Establish joint network with health, medical, social welfare institutions and other related organizations.
	H3. Developing and evaluate resources	1. Develop and manage new, necessary resources and support organizations. 2. Evaluate developed resources.
I. Cooperation and coordination	I1. Cooperating with related teams	1. Maintain effective communications with health management team. 2. Establish cooperative network.
	I2. Making work adjustments.	1. Receive civil petitions and comments on care management and make adjustments. 2. Mediate conflicts on the job.
J. Self development	J1. Enhancing expertise	1. Participate in job training 2. Participate in continuing medical education programs 3. Research for improving work process 4. Identify professional issues
	J2. Enhancing work capabilities	1. Improve computer usage skills 2. Utilize dialogue and consultation methods
	J3. Taking care of one's health	1. Manage own stress. 2. Take care of own health

실무 경력 및 교수 경력은 5-10년이 52%(20명), 10년 이상이 18%(7명)순으로 많았다. 경력 중 노인복지시설 케어매니저 경력은 대부분 대상자(19명)가 5년 미만이었다.

직무명세서

직무 분석을 위한 워크숍에서 구축된 내용을 객관적인 문

서로 정리한 직무 명세서에는 노인 케어매니저의 임무 10개, 일 34개, 일의 요소 105개로 구성되었으며 그 내용은 <Table 1>과 같다.

노인 케어매니저의 역할(임무)에 대한 중요도, 빈도, 난이도

노인 케어매니저의 임무에 대한 중요도, 빈도, 난이도의 평균은 각각 2.55(3점 척도), 2.21(4점 척도), 2.43(3점 척도)으로 나타났다.

중요도가 가장 높은 임무는 케어플랜 수립(평균 2.77점)이었고, 가장 낮은 임무는 협력 및 조정(평균 2.22점)이었다. 수행 빈도가 가장 높은 임무는 사정(평균 2.64점)이었으며, 가장 빈도가 낮은 임무는 평가와 종결(평균 1.74점)이었다. 임무의 수준별 난이도에 있어서는 전문가 수준으로 가장 높은 임무는 케어플랜 수립(평균 2.68점), 사정(평균 2.62점)으로 나타났고, 기초 수준의 임무는 없는 것으로 나타났다<Table 2>.

노인 케어매니저의 일(task)과 일의 요소(task element)

● 사례발견에 대한 일과 일 요소

사례발견에 대한 일은 대상자접수, 방문조사, 등급판정 심의 3개로 구성되었고, 일의 요소는 12개로 구성되었다.

사례발견에 대한 일 가운데서는 방문 조사가 중요도(평균 2.68점), 수행 빈도(평균 2.43점), 난이도(평균 2.36점)에서 모두 가장 높은 것으로 나타났다<Table 3>.

일의 요소 중 상대적으로 중요도가 높은 일은 A23 판정을 위한 기본적인 정보수집(평균 2.84점), A24 전산입력을 통한 등급판정(평균 2.82점)으로 나타났다. 개인 및 가족으로부터 요양보호신청을 받는 것은 중요도가 낮은 것(평균 1.92점)으로 나타났다. 실제 수행 빈도가 가장 높은 일도 역시 A23 판정을 위한 기본적인 정보수집(평균 3.24점), A24 전산입력을

통한 등급판정(평균 3.13점)의 순이었으며, 낮은 일은 A32 심의 위원회 소집(평균 1.87점), A33 회의록 작성 (평균 1.89점)순으로 나타났다. 난이도가 가장 높은 일도 A23 판정을 위한 기본적인 정보수집(평균 2.55점), A24 전산입력을 통한 등급판정(평균 2.55점)으로 나타났고, 가장 낮은 일은 A12 연계체계로부터 의뢰받기(평균 1.74점)로 나타났다.

● 사정에 대한 일과 일의 요소

노인 케어매니저의 사정에 대한 일은 2차 방문조사, 욕구 파악, 건강문제와 치료과정 및 반응에 대한 사정, 욕구 우선순위 설정, 사정 결과 기록 5개로 구성되었으며, 일의 요소는 22개로 구성되었다.

사정에 속한 5개의 일들은 전체적으로 중요도, 빈도, 난이도가 높은 것으로 나타났으며, 그 가운데 욕구 우선순위 설정과 사정결과 기록이 가장 중요한 것으로 나타났다(평균 2.82점)<Table 3>. 빈도 면에서는 사정결과 기록이 가장 높았으며(평균 2.86점), 난이도 면에서는 욕구 우선순위 설정이 가장 높은 것으로 나타났다(평균 2.81점).

일의 요소 중 중요도는 B22 신체적 욕구조사(평균 2.92점), B25 기능적 욕구조사가 가장 중요한 것(평균 2.92점)으로 나타났으며, B42 수집된 자료에서 욕구 추출(평균 2.87점)순이었다. 빈도 면에서는 B51 사정 정보 기록 (평균 2.97점), B25 기능적 욕구조사(평균 2.76점)를 가장 많이 수행하는 것으로 나타났다. 난이도면에서는 B42 수집된 자료서 욕구 추출(평균 2.84점), B44 대상자와 욕구의 우선순위 합의(평균 2.84점)가 난이도가 가장 높은 것으로 나타났다.

● 케어 플랜 수립에 대한 일과 일의 요소

케어 플랜 수립에 대한 일은 목표 설정, 실행 계획 수립, 케어 컨퍼런스 실시, 서비스 내용 선정, 서비스 계약에 합의, 최종 케어 플랜 기록 6개이며, 일의 요소는 총 16개로 구성되었다.

<Table 2> Role(Duty) of geriatric care manager

	Importance		Frequency		Difficulty	
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
A. Finding cases	2.43	0.37	2.43	0.63	2.15	0.49
B. Assessment	2.74	0.23	2.64	0.82	2.62	0.33
C. Establishing care plans	2.77	0.22	2.41	0.77	2.68	0.34
D. Implementing care Plan	2.65	0.41	2.51	0.71	2.51	0.46
E. Monitoring & reassessment	2.57	0.42	2.09	0.60	2.51	0.40
F. Evaluation & conclusion	2.51	0.42	1.74	0.50	2.56	0.39
G. Managing	2.44	0.42	2.30	0.60	2.32	0.44
H. Using community resources	2.52	0.51	1.90	0.56	2.52	0.63
I. Cooperation & coordination	2.22	0.46	1.87	0.77	2.20	0.61
J. Self development	2.63	0.45	2.20	0.91	2.20	0.61
Total	2.55	0.39	2.21	0.69	2.43	0.47

6개의 일 모두 중요도, 빈도, 난이도가 비교적 높은 것으로 나타났다<Table 3>. 서비스 계약에 합의는 중요도는 가장 높으나(평균 2.83점), 빈도(평균 2.27점)와 난이도(평균 2.59점)는 다른 일들에 비해 낮은 것으로 나타났다.

일의 요소 중 C22 케어 플랜 수립시 최선의 방법 선택 (평균 2.97점)이 가장 중요한 일로 나타났으며, 다음으로 C41 목표에 맞는 구체적 서비스 내용 선정(평균 2.89점), C52 서비스 제공자에게 제공되어야 할 서비스에 대해 설명(평균 2.89점)의 순으로 나타났다. 실제 빈도에서도 C22 케어 플랜 수립시 최선의 방법 선택(평균 2.86점)이 가장 높았고, C41 목표에 맞는 구체적 서비스 내용 선정, C21 대상자의 문제점을 기초로 플랜수립(평균 2.53점) 순으로 빈도가 높은 것으로 나타났다. 난이도 수준에서는 C22 케어 플랜 수립시 최선의 방법 선택(평균 2.87점), C41 목표에 맞는 구체적 서비스 내

용 선정(평균 2.82점)이 난이도가 높은 것으로 나타났다.

● 케어 플랜 실행에 대한 일과 일의요소

케어 플랜 실행에 대한 일은 실행 준비, 서비스 의뢰 및 관리, 수행 내용 기록 3개로 구성되었으며, 일의 요소는 8개로 구성되었다.

일 가운데서는 서비스 의뢰 및 관리가 중요도(평균 2.74점), 빈도(평균 2.64점), 난이도(평균 2.63점) 모든 측면에서 가장 높은 점수를 보였다<Table 3>.

일의 요소 중 가장 중요한 것은 D14 이용 가능한 서비스 확인(평균 2.82점)이었고, D22 서비스 및 지원제공자들의 케어 조정(평균 2.79점), D32 케어플랜 변화 및 변경사유 기록(평균 2.79점) 순으로 나타났다. 실제 빈도에서는 D21서비스 및 지원이 개시되는 것을 확인(평균 2.76점), D32 케어 플랜 변

<Table 3> Subrole(duty) of geriatric care manager

	Importance		Frequency		Difficulty	
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
A1 Receiving application	2.09	0.46	2.28	0.82	1.80	0.57
A2 Initial visit	2.68	0.37	2.43	0.63	2.36	0.67
A3 Care level classification	2.53	0.63	1.99	0.45	2.31	0.66
B1 Second visit	2.77	0.34	2.66	0.85	2.43	0.50
B2 Identifying needs	2.74	0.32	2.64	0.92	2.65	0.42
B3 Assessing health problems	2.51	0.40	2.48	1.20	2.60	0.44
B4 Prioritizing needs	2.82	0.30	2.64	0.99	2.81	0.32
B5 Recording assessment	2.82	0.29	2.86	0.99	2.49	0.67
C1 Setting goals	2.72	0.46	2.36	0.93	2.76	0.43
C2 Settings plans	2.73	0.35	2.55	0.89	2.75	0.36
C3 Organizing care conference	2.75	0.40	2.41	0.79	2.70	0.43
C4 Selecting service	2.78	0.31	2.47	0.79	2.68	0.47
C5 Concluding service contract	2.83	0.30	2.27	0.85	2.59	0.41
C6 Recording final care plan	2.76	0.49	2.42	0.89	2.55	0.60
D1 Preparing for implementation of care plan	2.61	0.42	2.37	0.77	2.54	0.47
D2 Commission & manage	2.74	0.48	2.64	0.79	2.63	0.50
D3 Record implementation of care plan	2.66	0.53	2.64	0.83	2.33	0.64
E1 Monitor user's state	2.62	0.45	2.29	0.73	2.56	0.46
E2 Managing quality of service	2.64	0.41	1.88	0.64	2.72	0.42
E3 Monitoring service providers	2.44	0.50	1.93	0.64	2.33	0.50
E4 Conducting reviews	2.54	0.56	2.03	1.22	2.43	0.56
F1 Evaluating achievements	2.74	0.37	1.94	0.54	2.67	0.45
F2 Deciding the concluding date	2.60	0.57	1.68	0.59	2.76	0.48
F3 Managing future care services	2.36	0.56	1.67	0.55	2.40	0.48
G1 Managing information	2.38	0.46	2.61	0.79	2.27	0.54
G2 Managing quality of service	2.57	0.50	2.99	0.61	2.42	0.70
H1 Identifying community resources	2.57	0.51	1.97	0.65	2.53	0.70
H2 Establishing network	2.61	0.64	1.89	0.65	2.5	0.73
H3 Developing & evaluate resources	2.42	0.54	1.83	0.58	2.53	0.68
I1 Cooperating with teams	2.28	0.52	1.88	0.71	2.11	0.67
I2 Making work adjustments	2.17	0.51	1.85	0.91	2.29	0.66
J1 Enhancing expertise	2.64	0.49	1.58	0.50	2.36	0.56
J2 Enhancing work capabilities	2.63	0.64	2.19	1.12	2.19	0.70
J3 Taking care of one's health	2.56	0.53	2.42	1.20	1.79	0.71

화 및 변경사유 기록(평균 2.71점) 순으로 자주 수행하는 것으로 나타났다. 난이도 수준에서는 D22 서비스 및 지원제공자들의 케어 조정(평균 2.76점)이 가장 높은 것으로 나타났다.

● 모니터링과 재사정에 대한 일과 일의 요소

모니터링과 재사정에 대한 일은 대상자 모니터링, 서비스의 질 관리, 제공자 모니터링, 재사정 4개로 구성되었으며, 일의 요소는 15개로 구성되었다.

서비스의 질 관리가 중요도(평균 2.64점), 난이도(평균 2.72점)는 가장 높으나 수행 빈도(평균 1.88점)는 가장 낮은 것으로 나타났다<Table 3>.

일의 요소에서는 E11 모니터링의 목적을 설명하고 대상자의 상태변화를 확인(평균 2.79점)하는 것이 가장 중요한 것으로 나타났으며, E12 설정된 목표가 달성되었는지 확인(평균 2.76점)순이었다. 수행 빈도에 있어서도 E11 모니터링의 목적을 설명하고 대상자의 상태변화를 확인을 가장 많이 하는 것으로 나타났다(평균 2.53점). 난이도 수준에서는 E23 서비스 및 지원 내용의 적당성과 적절성을 모니터링 하는 것이 가장 높은 것으로 나타났다 (평균 2.76점).

● 평가와 종결에 대한 일과 일의 요소

평가와 종결에 대한 일은 목표 달성 여부 평가, 종결 시기 평가, 추후 사례 관리 3개로 구성되었으며, 일의 요소는 8개로 구성되었다.

일에서는 목표 달성 여부 평가가 가장 중요도가 높았으며(평균 2.74점), 난이도는 종결 시기 평가가 가장 높은 것으로 나타났다(평균 2.76점)<Table 3>.

일의 요소에서는 F12 대상자 만족도 평가가 가장 중요한 것으로 나타났으며(평균 2.86점), F11장단기 목표달성여부평가, F21사례관리 종결여부 협의 (평균 2.61점)순으로 중요하다고 나타났다. 수행 빈도에 있어서도 F12 대상자 만족도 평가수행이 높게 나타났다(평균 2.06점). 난이도 수준에서는 F21 사례관리 종결 여부 협의하는 것(평균 2.78점)이 가장 높은 것으로 나타났다. 또한 F22종결 시기 결정 (평균 2.75점)도 난이도가 높은 것으로 나타나 수행 빈도는 높지 않으나 ‘종결 시기 평가’가 난이도가 높은 것으로 나타났다.

● 행정(관리)에 대한 일과 일의 요소

행정(관리)에 대한 일은 정보관리와 질 관리 2개로 구성되었으며, 일의 요소는 정보관리 2개, 질 관리 4개로 구성되었다.

관리에 대한 일에서는 정보관리보다는 질 관리가 중요도, 빈도, 난이도가 모두 높은 것으로 나타났다<Table 3>.

일의 요소에서는 사례관리 파일을 관리하는 것이 가장 중요한 것으로 나타났으며(평균 2.68점), 지속적인 질 향상활동

시행(평균 2.67점), 질 평가 결과 적용(평균 2.64점)순으로 나타났다. 수행 빈도에 있어서도 사례관리 파일 관리를 가장 많이 하는 것으로 나타났다(평균 2.95점). 난이도 수준에서는 질 평가 결과를 적용(평균 2.53점), 지속적인 질 향상활동시행(평균 2.47점)순으로 높은 것으로 나타났다(평균 2.79점).

● 지역사회 자원 관리에 대한 일과 일의 요소

지역사회자원관리에 대한 일은 자원파악, 연계체계 확립, 자원개발/평가 3개로 구성되었으며, 일의 요소는 5개로 구성되었다.

일 가운데서는 연계체계 확립이 가장 중요도가 높은 것으로 나타났다(평균 2.61점)<Table 3>.

일의 요소에서는 H21관련단체와 연계 체계 확립이 가장 중요한 것으로 나타났으며(평균 2.61점), 수행 빈도에 있어서는 H11 보유하고 있는 자원 확인과 새로운 정보 추가(평균 2.03점), H31 필요한 자원개발(평균 1.97점) 순으로 많이 하는 것으로 나타났다. 난이도 수준에서는 H31필요한 자원개발이 가장 높은 것으로 나타났다(평균 2.58점).

● 협력과 조정에 대한 일과 일의 요소

협력과 조정에 대한 일은 협력, 조정 2개로 구성되었으며, 일의 요소는 4개로 구성되었다.

협력과 조정에 대한 일 중에서는 팀과의 협력이 중요도는 더 높으나(평균 2.28점) 난이도는 조정업무가 좀 더 높은 것으로 나타났다(평균 2.29점)<Table 3>.

협력과 조정에 대한 일의 요소에서는 I12 업무 협조 체계 구축이 가장 중요한 것으로 나타났으며(평균 2.34점), I11 효과적 의사소통(평균 2.21점)이 그 다음으로 중요하다고 나타났다. 실제 수행 빈도에 있어서는 I11건강관리팀과 의사소통, I22 업무상 갈등 중재를 가장 많이 하는 것으로 나타났다(평균 1.89점). 난이도 수준에서는 I21 사례관리민원상담을 실시하고 조정하는 것이 가장 높은 것으로 나타났다(평균 2.32점).

● 자기개발에 대한 일과 일의 요소

자기개발에 대한 일은 전문성 향상, 업무능력향상, 자기관리 3개로 구성되었으며, 일의 요소는 8개로 구성되었다.

자기개발에 대한 일 중에서는 전문성 향상이 중요도(평균 2.64점) 난이도(평균 2.36점)는 높은 반면, 빈도는 가장 낮은 것(평균 1.58점)으로 나타났다<Table 3>.

자기개발에 대한 일의 요소에서는 J22 대화, 상담기법 활용이 가장 중요한 것으로 나타났으며(평균 2.84점), J12 보수교육참석(평균 2.74점), J13 업무개선을 위한 연구수행(평균 2.68점)순으로 중요한 것으로 나타났다. 수행 빈도에 있어서는 J31 스트레스관리(평균 2.45점), J32건강관리(평균 2.39점) 순

으로 많이 하는 것으로 나타났다. 난이도 수준에서는 J13 업무개선을 위한 연구수행(평균 2.53점)이 가장 높은 것으로 나타났다.

논 의

본 연구는 노인 케어매니저의 직무를 분석하고, 직무내용의 빈도, 중요도, 난이도를 파악하기 위하여 국가 노인수발보협제도의 1차 시범사업에 참가한 케어매니저와 노인복지시설에서 케어매니저로 활동하고 있는 실무자 82명을 모집단으로 하였다. 수집된 설문지는 총 38부로 회수율 46%에 불과하였는데, 이는 시범사업의 케어매니저들이 직무노출에 대한 부담감으로 연구 참여에 동의하지 않은 것과 관련된다. 그러나 동일 시범사업기관에서 활동하고 있는 케어매니저의 직무가 유사하고, 전문가 표출법으로 대상자가 선정되어 대표성을 지니고 있다고 사료된다.

본 연구에서 노인 케어매니저의 10개 직무 중에서 가장 중요도가 높은 것은 ‘케어 플랜 수립’으로 난이도 또한 가장 높은 것으로 나타났다. 케어 플랜 수립 과정은 케어매니저가 목표를 달성하기 위해 최상의 방법을 선택하는 과정으로, 사정된 자료를 바탕으로 계획을 달성하기 위해 필요한 사항과 이를 충족하기 위한 서비스를 조정하는 일을 하게 된다. 어떤 목표를 달성하는 데는 한 가지 방법만이 있는 것이 아니므로 이때 가장 중요한 것은 창의성이다(Powell, 2004). 창의적인 사고는 현장에서 문제 해결을 용이하게 하는 요소로서, 자아 존중감 강화하기, 정형화 된 틀 내에서 일하기, 숙고할 수 있는 시간을 확보하는 것이 창의적으로 일하는 바탕을 제공한다(Kalischuk & Thorpe, 2002). 또한 대상자와 그 가족의 견해도 수용해야 하고, 대상자의 상태가 변할 수 있기에 동시에 유연성이 있어야 한다.

케어 플랜 수립에 속한 일 가운데서는 ‘서비스 계약에 합의’가 중요도는 가장 높았으나 빈도와 난이도에서는 다른 일들에 비해 낮게 나타나고 있어, 케어매니저들이 대상자 옹호 및 대변, 정보 제공의 의무가 중요하다는 것은 인식하고 있으나 실제적 수행은 그에 미치지 못하고 있음을 시사하고 있다. 대상자들의 문제와 이를 해결하기 위한 중재 내용을 인식하는 것과 실제적으로 행동에 옮기는 일간에 존재하는 이러한 차이에 대해서는 여러 학자들이 문제점으로 지적한 바 있으며(Young, Urden, Wellman, & Stoten, 2000; Gerrish, 2000), 이를 증가시키기 위한 구체적 방안이 필요하다.

‘목표 설정’은 중요도는 가장 낮은 반면, 난이도는 가장 높게 나타났고, 실행 계획 수립, 케어 컨퍼런스 실시 순으로 난이도가 나타났다. 합당한 장단기 목표 설정과 여기에 맞는 서비스 선택은 케어 매니지먼트의 핵심이라고 말할 수 있다. 유

동성이 크기에 난이도가 높은 부분이며, 케어 플랜 수립 단계부터 이용 가능한 모든 자원에 대해 숙지하고 있어야 하는데, 각 대상자 특성에 맞는 목표설정과 동시에 적합한 서비스를 골라내야 하는 현 업무의 어려움을 반영하고 있다. 케어매니저를 위한 교육과정에서 이론교육과 실습, 현장경험 등 다양한 방법으로 교육이 이루어져야하고 기존의 케어매니저들을 위해서도 관련 자원이나 서비스의 변화에 대한 정보제공과 함께 지속적인 교육이 이루어져야 할 부분이다. 한정된 자원 내에서 최고의 효과를 얻을 수 있는 방법을 선택할 수 있도록 이론적인 교육과 함께 현장이나 모의 상황에서 수행해보는 통합적 교육이 케어매니저 교육에 필수적임을 지적할 수 있다. 또한 선택 시 발생하는 윤리적 갈등을 다루는 방안에 대해서도 강조되어야 한다.

노인 케어매니저의 ‘사정’ 임무는 10개 역할 중 ‘케어 플랜 수립’ 다음으로 중요도, 난이도가 높은 것으로 나타났다. 수행 빈도는 가장 높았는데, 사정 임무 역시 이론적 학습과 더불어 실존하는 대상자를 능숙하게 사정할 수 있는 능력 함양이 요구된다고 볼 수 있다. 사정결과를 바탕으로 케어매니저는 특정 사례를 어떻게 다룰 것인지 결정하게 된다. 중요도, 난이도가 상당히 높은 일을 빈번히 수행하다보면 스트레스가 가중될 수밖에 없고, 이는 케어매니지먼트 전반에 부정적으로 영향을 끼친다고 볼 수 있다. 그러므로 상이한 환경에 있는 다양한 대상자 사정을 충분히 반복적으로 수행하는 실습이 교육에 포함되어 케어매니저들이 풍부한 현장경험을 할 수 있도록 해야 한다.

사정과 관련된 일에서는 ‘욕구 우선순위 설정’과 ‘욕구 파악’은 산재하는 문제와 장점들을 구조적으로 정리하여 욕구를 추출하고 우선순위를 정하는 일로, 중요도와 난이도 모두 높은 것으로 나타났는데, 이를 효율적으로 수행하기 위해서는 대상자 중심의 윤리적 원칙, 비판적 사고능력, 문제해결 기술이 통합적으로 요구된다고 할 수 있다(Young & Sowell, 1997). 일반적으로 대부분의 기관에서 사정 시 일정한 도구를 사용하고 있다. 사전에 제작된 도구들은 기초적인 정보를 잊지 않도록 도와줄 것이며, 케어 매니지먼트 전반에 일정한 수준이 보장되도록 한다는 점에서 매우 중요하다고 할 수 있다. 몇몇 학자들은 ‘임상적 경로’ 사용을 언급하고 있다(Dickerson, Peters, Walkowiak & Brewer, 1999). 이것은 케어매니지먼트 전 과정을 통해 효과를 볼 수 있는데, 효율적으로 자원이용이 가능하고, 질 향상을 도와주며 다학제간 협력의 기회를 증가시킬 수 있으며 기관 간 케어매니지먼트 수행을 비교 분석 할 때도 중요한 도구가 될 수 있다. 또한 대상자에 대한 전인적 접근이 기본 원칙으로 자리 잡아야 한다. 또한 사정결과 기록은 중요도와 수행 빈도가 가장 높아, 케어매니지먼트의 원활한 운용을 위해서는 기본적으로 효율적인 사정

기록 방법 개발과 적극적인 활용이 매우 중요하다는 것을 지적할 수 있다.

‘사정’에 이어 중요한 임무는 ‘케어플랜 실행’으로, 이 임무에서 가장 중요한 일은 ‘서비스 의뢰 및 관리’로 나타났으며, 수행 빈도와 난이도 모두 높은 것으로 나타났다. 노인 케어매니저들은 직접적으로 서비스를 제공하는 것이 아니라 서비스 기관에 의뢰, 개시를 확인하고 제공되는 케어를 지속적으로 조정하는 하는 일을 주로 하고 있다. 협력과 조정의 임무가 별도로 추출되어있지만, 케어매니저에게는 대상자에게 제공되는 서비스를 대상자 개개인에게 맞춰 중복 없이 제공되도록 조정하는 일이 핵심적인 역할이라는 것을 확인할 수 있다.

반면 ‘협력 및 조정’ 임무는 중요도와 빈도가 가장 낮은 업무로 나타났다. 이는 케어매니저들이 독자적으로 일을 개척해 나가고 있는 현실과 ‘협력 및 조정’ 임무를 케어매니지먼트 과정과 별도로 생각하고 있는 것을 반영하고 있는 것으로 보인다. 차후 지역사회기반의 케어매니지먼트가 활성화되면서 중요도와 빈도가 높아질 것으로 예측되며 케어매니저들도 ‘협력과 조정’의 개념을 자신들의 임무 전반에 걸쳐 적용할 필요가 있다. 본 연구에서 케어매니저들은 ‘업무 협조 체계 구축’과 ‘효과적 의사소통’으로 나뉘는 ‘건강관련 팀과의 협력’을 보다 중요시하고 있었으며, 난이도 수준에서는 ‘사례관리 민원상담을 실시하고 조정하는 것’이 상대적으로 어려운 것으로 나타나 대상자와 서비스제공자간, 서비스제공자들 간, 대상자와 케어매니저 간에 발생 가능한 갈등과 문제에 대한 조정 및 협상 능력 함양이 잠재적으로 요구된다고 지적할 수 있다.

‘케어 플랜 실행’에 이어 중요한 임무는 ‘자기 개발’인 것으로 나타났다. ‘전문성 향상’이 가장 중요하고 난이도도 가장 높은 것으로 생각하고 있으나 빈도는 가장 낮아 이를 충족시킬 수 있는 방안마련이 시급하다고 볼 수 있다. 사회적, 경제적 환경의 변화와 더불어 보건의료분야의 전문가들 또한 지속적으로 그들의 전문성을 대상자가 원하는 방향으로 확장, 심화시켜야 한다(Ross et al., 2001). 케어매니저들은 자기 개발을 위해 개인의 심신의 건강을 관리하는 데 머물고 있으나 이들은 직무, 보수교육, 연구수행 등 보다 체계적이고 전문적인 접근이 필요하다고 인식하고 있었다. 일하고 있는 현장이 하나의 통일된 체계로 연계되는 것이 아닌 현실을 감안할 때, 전문성 향상을 위해 초기부터 구체적인 노력이 필요하다는 것을 지적할 수 있다. 케어매니저 교육기관이나 지역사회에서 케어매니저들의 자기 개발에 대한 의지를 도와 관련된 프로그램 준비해야 하며, Watt(2000)는 케어매니지먼트 업무수행의 결과에 근거를 둔 연구들이 관련정책을 이끌어야 효과적으로 시스템이 작동할 수 있기에 케어매니저들 자신이 전문성 확보를 위한 시도를 시작해야 한다고 주장하고 있다. 나머지 임무의 중요도는 ‘모니터링과 재사정’, ‘지역사회자원 이용’, ‘평가

와 종결’, ‘관리’, ‘사례발견’ 순으로 나타났다. ‘모니터링과 재사정’ 임무와 관련해서 ‘서비스의 질 관리’를 보장하기 위해 ‘서비스 제공 기관의 질 평가 기준, 질 향상을 위한 방안, 법적 제재’등의 내용이 포함된 구체적 수행 방법 개발이 필요하다. 케어매니지먼트 시행 초기 단계라 서비스 질 보장을 위한 공유된 원칙 마련이 시급한 과제라 할 수 있다.

‘지역사회자원 이용’ 임무 면에서는 존재하는 서비스를 개별적으로 이용하는 수준을 넘어 연계체계 확립이 필요하다는 것을 이미 인식하고 있으나 적극적으로 자원 개발에 이르는 것이 필요하다. 기존의 자원을 유기적으로 이용하여 가능한 한 대상자의 욕구를 충족시키고자 노력하는 것이 현재의 상황이지만, 궁극적으로 케어매니저들이 대상자의 욕구에 합당한 자원개발에 참여하는데 이르러야 한다(Powell, 2004).

‘평가와 종결’에서는 종결 시기 평가가 가장 난이도가 높았다. 케어매니지먼트 계약 시 이미 종결 시기도 합의가 되어야 한다는 것인데, 노인의 특성상 문제 해결 능력 습득이 어렵거나 불가능한 경우가 많은 점을 감안할 때 지역사회 기반의 케어매니지먼트의 획득 목표를 어떻게 설정해야 하는가에 대한 문제를 제기한다.

‘정보관리’와 ‘질 관리’로 구성되는 관리임무 역시 중요도는 상위그룹이나 빈도는 낮은 그룹에 속해 있어 ‘모니터링과 재사정’에 속한 ‘서비스 질 관리’와 더불어 구체적으로 어떻게 수행할 것인가에 대한 방법 강구가 요구된다.

전체적으로 노인 케어매니저 임무의 난이도는 중상의 전문가 수준으로 인식하고 있어 대학원 수준의 교육이나 추후 교육이 필요하며, 업무의 특성상 이론교육과 함께 특정한 상황에 처한 가상의 대상자가 존재하는 모의상황이나 임상현장에서 실습을 통한 경험 축적이 필요한 것으로 나타났다.

노인 케어매니저의 임무에서는 ‘케어 플랜 수립’이 가장 중요한 것으로 인식되었으며 일의 요소에서도 역시 케어 플랜 수립에 속한 일들이 중요한 것으로 나타났다. 노인 케어매니저의 일 30개 중 중요하다고 인식한 일은 ‘서비스 계약에 합의’, ‘욕구 우선순위 설정’ ‘사정 결과 기록’, ‘서비스 내용 선정’ ‘2차 사정’, ‘케어 컨퍼런스 실시’, ‘욕구 파악’, ‘목표달성 여부 평가’ 순으로 나타났고, 난이도면에서도 ‘서비스 계약 합의’, ‘사정결과 기록’을 제외한 일들은 난이도 상위 직무에(1위 욕구 우선순위 설정, 2위 목표 설정, 종결 시기 평가 3위 실행계획 수립, 4위 서비스의 질 관리 5위 케어 컨퍼런스 실시, 6위 서비스 내용 선정, 7위 목표달성여부 평가)에 포함되어 있다. 케어매니저를 위한 교육은 일반적인 지식전달 교육과 달리 학생들의 적극적인 참여와 실습 및 경험의 축적이 강조되어야 한다(Young & Sowell, 1997)는 것을 고려할 때 중요하면서 난이도가 높은 일들은 케어매니저 교육 과정에서 강화시켜야 할 부분이라는 것을 알 수 있다.

이상의 본 연구결과와 논의에서 노인 케어매니저의 작업적 정의를 보면 중재의 일차적인 대상자는 욕구가 있는 노인과 가족이며 전문적 업무는 사정, 케어 플랜 수립, 실행, 평가를 통한 전문가적 도움제공과 모니터링과 재사정, 관리, 지역사회 자원이용, 협력 및 조정, 자기개발, 사례발견까지 다양한 역할을 수행한다. 이때 케어매니저들은 대상자의 옹호자로서 윤리적 관점을 유지하면서 자원관리자, 갈등관리자로서의 역할을 해야 한다. 비용을 절감하면서 케어에 대한 연속성을 유지하고 질을 보장하는 행정(관리)자의 역할 또한 해야 한다. 또한 지속적인 자기 개발을 통한 전문성, 유능성 확보가 필요하다는 것이 강조되고 있다.

대한간호협회는 간호사에게 방문 간호시설 개설권을 부여하고 소규모 지역 밀착형 노인시설 확충을 건의한바 있다(The Korean Nurses Association News, 2005). 노인요양보장은 보건과 복지, 의료가 통합된 하나의 시스템을 요구하는 문제라는 점에서 케어매니저가 필요하다고 본다. 노인요양보장제도가 본래의 목적과 취지에 부합하기 위해서는 단순한 시중, 보살핌을 넘어 노인의 다양하고, 복합적인 건강, 복지욕구를 충족시킬 수 있는 요양보장법이 되어야 함을 알 수 있다. 65세 이상 노인들은 치매 등 치료가 어려운 만성 퇴행성 질환 유병율이 높고 이와 함께 일상생활을 유지할 수 있는 기능적 능력이 감소하는 계층이므로 이들이 지역사회에서 가능한 존엄성을 유지하면서 살도록 돕는 광의의 케어매니지먼트가 필요하다.

결론 및 제언

본 연구는 노인 케어매니저가 하는 임무, 일, 일의 요소로 구성된 직무 기술서를 작성하여 직무 기술서 내용에 대한 빈도, 중요도, 난이도를 파악하였다.

직무 분석 개발을 위한 방법은 DACUM법을 이용하였으며, 완성된 직무기술서는 케어매니지먼트 전문가 5명으로부터 내용타당도를 검증받았다.

본 연구에서 개발된 직무 기술서 측정도구는 노인 케어매니저의 임무 10개, 직무(일) 34개, 구체적인 업무 내용인 일의 요소 105개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항에 대하여 중요도, 빈도, 난이도를 측정하도록 구성하였으며, 중요도 3점, 빈도 4점, 난이도 3점 척도로 구성하였다. 중요도는 일을 제대로 수행하지 않았을 때 지장을 초래 하는 정도를 나타내며, 빈도는 “거의 매일”에 4점, “일주에 한번”에 3점, “한 달에 한번”에 2점, “거의 안함”에 1점을 부여해 점수가 높을수록 특정일의 수행 빈도가 높음을 의미한다. 난이도는 특정일을 수행함에 있어서 “전문가 수준”은 3점, “전문가 입문 수준”은 2점, “기초수준”에 1점을 부여해 점수가 높을수록, 일 수행의 어려운 정도가 심한 것을 의미한다. 중요도, 빈도, 난이도의

신뢰도는 Chronbach's alpha .948 - .987로 나타났다.

연구대상자는 노인 케어매니저로 일하고 있는 임상전문가 34명과 케어매니저 전문 교수 4명으로 총 38명이다.

연구의 결과는 다음과 같다.

- 노인 케어매니저의 직무 기술서는 임무 10개, 일 34개, 일의 요소 105개로 구성되었다.
- 노인 케어매니저 업무의 일차적인 대상자는 노인과 그 가족이며 전문적 업무는 사례발견, 사정, 케어 플랜 수립, 평가와 종결을 통해 직접 실무를 제공하고 케어 플랜 실행, 협력 및 조정, 관리, 지역사회자원 이용과 개발에 이르는 다양한 역할을 수행한다.
- 노인 케어매니저의 임무에 대한 중요도, 빈도, 난이도의 평균은 각각 2.55점, 2.21점, 2.43점으로 나타났다. 가장 중요도가 높은 임무는 케어플랜 수립이었고, 가장 중요도가 낮은 임무는 협력 및 조정이었다. 노인 케어매니저의 임무 중 빈도가 가장 높은 임무는 사정이었고, 가장 빈도가 낮은 임무는 평가와 종결이었다. 임무의 수준별 난이도에 있어서는 전문가 수준으로 가장 높은 임무는 케어 플랜 수립, 사정의 순으로 나타났고 기초 수준의 임무는 없는 것으로 나타났다.
- 노인 케어매니저의 역할 중 케어 플랜 수립의 세부역할에서는 서비스 계약에 합의가 가장 중요한 임무로 나타났고, 중요도가 가장 낮은 임무는 목표 설정으로 난이도는 가장 높은 것으로 나타났다. 빈도에 있어서는 실행 계획 수립을 가장 많이 수행하고, 서비스 계약에 합의를 가장 적게 하는 것으로 나타났다.
- 노인 케어매니저의 역할 중 사정의 세부역할에서는 욕구 우선순위 설정과 사정기록이 가장 중요한 임무로 나타났고, 빈도 역시 높은 것으로 나타났다. 중요도가 가장 낮은 임무는 건강문제 및 관련사항에 대한 사정으로 난이도 또한 가장 낮은 것으로 나타났다. 난이도에 있어서는 욕구 우선순위 설정이 가장 높게 나타났고, 사정기록이 가장 낮았다.

이상의 노인 케어매니저의 직무는 케어매니지먼트의 과정을 비롯한 관련된 전문적 역할을 통합한 실무를 포함하며, 실무의 경계를 확장하고 지식을 확장하면서 다양한 역할을 수행한다고 볼 수 있다. 케어매니지먼트 전 과정을 통해 유연성, 비판적 사고능력, 갈등중재능력, 질 평가와 보장 등의 어려운 역할을 지속해야 하므로 케어매니저는 간호사나 사회복지사로서 최소 3년 이상의 임상경력과 문제해결 능력, 의사소통 및 상담기술이 필요 되며, 전문지식으로서 보건의료복지의 통합 지식, 케어매니지먼트 과정, 노인건강관리 및 자원관리 등이 필수적으로 필요 된다고 볼 수 있다. 또한 노인 케어매니저 스스로 능동적으로 참여하여 보다 확대된 노인 케어매니저의

직무를 보완할 필요가 있다.

본 연구에서 개발된 직무는 케어매니저를 위한 교육과정 개발이나 보수교육계획 수립 및 직무표준을 설정하는데 활용될 수 있을 것이다.

References

- Back, S. H. (2004). Competency examination of APN. *Proceedings of Korean Oncol Nurs Conference* (pp.1-3).
- Case Management Society of America. (1995). *Standards of practice for case management*, Little Rock.
- Dickerson, S. S., Peters, D., Walkowiak, J. A., & Brewer, C. (1999). Active learning strategies to teach case management. *Nurse Educ*, 24(5), 52-57.
- Gerrish, K. (2000). A comparative study of the newly qualified nurse's reception of the transition from student to qualified nurse. *J Adv Nurs*, 32(2), 473-480.
- Kalischuk, R. G., & Thorpe, K. (2002). Thinking creatively : From nursing education to practice. *J Contin Educ Nurs*, 33(4), 155-163.
- Kim, P. W. (1999). *Job analysis by the DACUM*, Paper presented at the meeting for job analysis of National Health Personnel Licensing Examination Board, Seoul. April.
- Kim, M. D. (2004). *Case management for efficient social welfare service*. Seoul : Hong Ig Je.
- Korean National Statistical Office. (2005). *Population projections for Korea*.
- The Korean Nurses Association. (2005, December 8). *The Korean Nurses Association News*.
- Ministry of Health & Welfare. (2006). *Policy & management of long term care*. Paper presented at the meeting of the Sahmyook University Conference on Policy & Management of long term care for Dementia & Stroke. Seoul, Korea.
- National Health Insurance Corporation, & Seoul National University. (2004). *A study on application of case management project*.
- Park, S. K. (1998). *A study on the job analysis of hemodialysis nursing*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Powell, S. K. (2004). *Case management. A practical guide to success in managed care*. Philadelphia : Lippincott.
- Ross, M. M., Carswell, A., Dalziel, W. B., & Aminzadeh, F. (2001). Continuing education for staff in long-term care facilities : Corporate philosophies & approaches. *J Contin Educ Nurs*, 32(2), 68-76.
- Watt, H., M. (2000). Community-based case management : A model for outcome-based research for non institutionalized elderly. *Home Health Care Serv Q*, 20(1), 39-63.
- Won, S. B., & Yoon, K. S. (1999). *Practice of Job Analysis*. Seoul : Jisam.
- Young, S. W., & Sowell, R. L. (1997). A case management curricular model. *Nurse Educ*, 22(5), 13-18.

Task Analysis of Korean Geriatric Care Managers

Oh, Pok-Ja¹⁾ · Kim, Il-Ok²⁾ · Kim, Young-Hye³⁾ · Shin, Sung-Rae¹⁾ · Lee, Kyoung-Soon¹⁾ · Han, Suk-Jung⁴⁾

1) Professor, Department of Nursing, Sahmyook University, 2) Associate Professor, Department of Nursing, Sahmyook University
3) Lecturer, College of Nursing Science, Ewha Womans University, 4) Assistant Professor, Department of Nursing, Sahmyook University

Purpose: This study was designed to create a job description for Korean geriatric care managers and examine performance frequency, importance, and difficulty of task elements. **Method:** The sample consisted of 38 geriatric care managers and professors who performed duties related to geriatric care management at community based-facilities in Korea. A survey method was used, and the questionnaire included frequency, importance, and difficulty of task elements in job descriptions using the DACUM method. Using SPSS WIN 10.0, descriptive statistics such as frequency distribution, means, and standard deviation were conducted to examine the subject's general characteristics, frequency, importance, and difficulties of task performance. **Result:** The job description of geriatric care managers revealed 10 duties, 34 tasks, and 105 task elements. On all ten duties, the average performance frequency, importance, and difficulty was 2.55, 2.21 and 2.43 respectively. **Conclusion:** The job description of geriatric care managers includes duty, task, and task elements and the definition of a completed job. Thus we recommend a data based trial to confirm and validate the information gathered.

Key words : Task analysis, Aged, Case management

• Address reprint requests to : Han, Suk-Jung

Department of Nursing, Sahmyook University

26-21, Gongnung-dong, Nowongu, Seoul 139-742, Korea

Tel: 82-2-3399-1591 Fax: 82-2-3399-1594 E-mail: fountain@syu.ac.kr