Check for updates

사회과학연구 제36권 1호(2025) 충남대학교 사회과학연구소 pp. 207-231
http://dx.doi.org/10.16881/jss.2025.01.36.1.207

신중년경력형일자리사업 참여자의 병원치료조력서비스 활동 경험에 관한 질적연구*

신 옥 란, 최 정 숙†

단국대학교

본 연구는 신중년경력형일자리사업 참여자의 병원치료조력서비스 활동 경험의 내용과 의미를 이해하고자 Giorgi의 현상학적 연구방법을 적용하였다. 연구참여자는 신중년경력형일자리사업 참여자 중 병원치료조력서비스 활동에 참여한 8명으로 선정하였다. 1:1 심층면담을 통해 자료를 수집하였고, Giorgi의 현상학적 4단계 연구방법을 따라 분석하였다. 연구결과 신중년경력형일자리사업 참여자의 병원치료조력서비스 활동 경험은 65개의 의미단위와 16개의 하위구성요소, 5개의 구성요소로 도출되었다. 최종 도출된 구성요소는 '의미있는 사회활동을 이어가고자 함', '병원과 환자의 미충족 공백을 밀도있게 지원함', '병원과 환자 관계에서 넘어서야 할 도전과제를 확인함', '환자와의 관계를 통해 성장하고 보람을 느낌', '사업참여자, 환자, 병원 모두에게 의미있게 기여하는 사업 활성화를 기대함'이었다. 연구결과를 기반으로 신중년경력형일자리사업 병원치료조력서비스 활동이 갖는 의미와 발전방안에 대해 논의하고 제언하였다.

주요어: 신중년, 신중년경력형일자리사업, 병원치료조력서비스, 질적연구

* 이 논문은 신옥란의 석사학위논문을 보완하여 진전시킨 것임.

† 교신저자(Corresponding Author) : 최정숙, 단국대학교 행정법무대학원 사회복지학과 교수, 경기도 용인시 수지구 죽전로 152, E-mail : jschoi@dankook.ac.kr
신옥란, 단국대학교 행정법무대학원 사회복지학과 석사, (현)단국대학교대학원 행정학과 박사과정(제1저자)

■ 최초투고일 : 2024년 8월 19일 ■ 심사마감일 : 2024년 12월 27일 ■ 게재확정일 : 2025년 1월 15일

1. 서 론

한국 사회의 2025년 신중년(5060세대) 인구는 약 1,658만 명으로 전체 인구의 31.5%, 생산가능 인구의 36%를 차지할 것으로 예측된다(고용노동부, 2022). 이들은 대규모 1・2차 베이비부머 세대로 우리나라 공식 퇴직 연령은 만 60세지만 정리해고, 휴업 및 폐업 등의 비자발적 사유로 훨씬 이른 나이에 조기 은퇴를 경험하고 있다. 수명 연장으로 개인의 생애발달주기에서 중년기와 노년기가 길어지는 변화는 물론 사회의 저출생 고령화로 인한 인구구조의 변화는 미래의 노동시장과 한국 사회의 전반에 걸쳐 다양한 변모를 가져올 것으로 예상된다. 고용노동부에서는 인구구조 및 고용시장에 대응하는 주요 방안으로 신중년경력형일자리사업을 2019년부터 실시하고 있다.

정부는 2017년 50-60대 인구집단을 '신중년'으로 명명하고 해당인구집단의 노동시장과 관련된 다양한 정책을 제시하였다(관련합동부처, 2017). 신중년의 연령범위에는 노인 연령 기준이 영향을 미치는데, 고령인구가 증가하며 약 40년간 고정되어있던 노인 연령 기준 상향에 대한 필요성의 제기로 정부는 제 3차와 4차 저출생・고령사회 기본 계획에서 인구통계상 연령을 구분하는 기준연령에 대한 조정 및 개념 재설정을 추진 과제로 발표하기도 하였다(김경래, 2020). 신중년에 관련된 선행연구(강순희, 황주경, 2021; 박경순, 서정희, 안영식, 2020; 배화숙, 2020; 이국권, 2020; 이아영, 2020)에서 중년은 흔히 40대를 가리키는 용어였지만, 평균수명 연장과 근로생애 기간의 확대로 건강 상태나 경제활동 참가에서 과거 40대와 다를 바 없는 50대, 60대라고 정의하고 있기도 하며, 연구에 따라 50-65세까지로 제안(신용주, 김혜수, 2015; 유리나, 2018)하기도 한다.

지금까지 정부의 고용지원 정책은 저학력, 저소득 노인을 대상으로 한 지원사업에 치중이 되었고(예, 노인 일자리사업 등), 취업우선(work first)으로 일자리 창출에 정부 정책의 초점이 맞춰져 있었다(지은정, 2017). 정부의 기존 노인 일자리 사업은 노후소득 제공과 사회참여 기회를 제공하는 중요한 노인복지정책으로 자리 잡았으나(한국노인인력개발원, 2020), 취업우선 방식을 고수하면서 보다 다양한 계층의 고령자를 대상으로 한 일자리 지원이 부족한 상황이다. 따라서 고용노동부는 민간 일자리로 재취업을 지원하기 위하여 제도를 도입하고 5060세대 퇴직자들에게 지역사회가 요구하는 사회서비스 일자리를 제공하는 신중년경력형일자리사업(고용노동부, 2021)을 추진하고 있으므로 이에 대해 주목하는 것이 필요하다.

한편, 국가, 지방자치단체나 보건의료기관이 지역, 계층, 분야와 관계없이 국민의 보편적인 의료이용을 보장하고 건강을 보호, 증진하는 활동인 공공보건의료(공공보건의료에 관한 법률 제2조)를 행하는 현장은 국민의 건강을 관리하는 중요한 기반시설이지만 병원은 현존하는 현대사회의 많은 조직 중 복잡한 조직으로(문정아, 2002), 질병을 가지고 방문하는 환자나 가족이 이용하기에 심리적, 물리적 부담이 클 수 있는 현장이다. 환자와 가족들은 따뜻하고 친절한 돌봄을 바라지만, 의료진은 수많은 환자를 돌보는 한계로 인해 개별적인 배려가 쉽지 않다(이성록, 2003). 의료 인력이 생명과 직결된 고유한 업무에 집중할 수 있도록 병원 내 다양한 활동 영역에서 의료서비스를 보완하기도 하는데(정윤영, 2015), 서구에 비해 병원에서의 자원봉사활동은 인식도 부족하고 참여 수준도 미흡하며, 병원 내 전문직종들과 함께 팀 접근 활동을 하기에 교육, 훈련 및 전문적인 기술이 부족한 경우가 많다. 이러한 영역에 병원 관련 경력이나 자격을 가지고 있는 신중년이 일할 수 있는 일자리 사업이 운영되는 것은 사업참여자, 병

원, 환자, 사회 차원에서 의미 있는 일이며, 이와 같은 사업이 진행되고 있는 것에 관해 고찰하는 것이 필요하다.

신중년경력형일자리사업이 2019년 시작된 이래 이 사업이 어떻게 이루어지고 있는지에 관한 연구는 신중년경력형사업과 사회공헌활동을 포함하는 신중년사회공헌활동 지원사업의 실태와 쟁점을 사업 담당 공무원과 민간기관실무자를 대상으로 조사한 연구(유태균 외, 2021), 고용효과를 분석한 연구(고창수, 2023)가 일부 있을 뿐이며, 신중년경력형일자리사업 참여자의 경험을 고찰하거나 본 연구에서 주목하고자 하는 병원치료조력서비스 경험을 조명한 연구는 찾아보기 어렵다. 본 연구에서는 충청남도와 고용노동부가 주관하고 D대학교 산학협력단에서 2021년부터 2023년까지 운영하는 신중년경력형일자리사업 병원치료조력서비스 사업에 참여하고 있는 참여자들의 경험이 어떠한지를 내부자 관점에서 살펴보고, 이를 통해 그들의 활동 참여 경험을 이해하고 이를 기반으로 발전방안을 논의할 수 있는 기초자료를 마련하고자 하였다. 본 연구의 연구질문은 “신중년경력형일자리사업 참여자의 병원치료조력서비스 활동 경험과 의미는 어떠한가?”이며, Giorgi의 현상학적 연구방법을 적용하였다.

2. 문헌고찰

1) 신중년

중년이라는 단어는 청년기와 노년기 사이 기간의 의미로 19세기 후반에 이르러서야 사전에 등재되었다(Cohen, 2014). 인간의 평균수명은 18세기에는 40세 내외, 1900년대는 47.3세, 1995년에는 75.5세로 급격히 증가하였고(Sadler, 2000), 한국인의 기대수명도 1970년 62.3세에서 2023년 83.5세로(통계청, 2024), 한국사회는 중년기 연장시대를 살아가고 있다. 중년기의 연령 범위에 대한 학자들의 견해는 다양하지만, Jung(1954)은 40세 전후, Neugarten, Moore와 Lowe(1965)와 Havighurst(1972)는 35-60세, Levinson(1978)과 Erikson과 Erikson(1981)은 40-60세를 중년기로 정의하였다. 사람들의 평균수명이 길어지면서 이미 유럽에서는 기존의 중장년층을 다시 세분화하여 50세 이후를 새로운 세대로서 서드에이지(third age)로 구분하고 있으며 이는 2차 성장을 통해 자기실현을 추구하는 시기로 보고 있다(Laslett, 1991).

국내에서는 1991년 한국일보에서 처음 ‘신중년세대’라는 용어가 등장하였고, 2013년과 2015년에 조선일보에서 ‘新중년’을 특집 기사로 다루며 주목받기 시작했다(박경순 외, 2020; 한창묵, 2019). 정책적으로 신중년이라는 용어가 사용되기 시작한 것은 2017년으로, 당시 고용노동부 등 6개 관계부처가 ‘신중년 인생 3모작 기반 구축계획’을 발표하면서 50-69세를 신중년으로 명명하였다(관계부처합동, 2017). 이는 노년기에 진입하기 직전의 시기를 의미하며(고용노동부, 2022), 경제활동인구 중 가장 높은 연령층을 말한다. 정부는 정책적으로 이들을 적극적인 고용정책의 대상으로 포함시켜 기존의 ‘고령자’나 ‘노인’이라는 이미지가 아닌 건강하고 활력 있는 생활인으로 재정의한 것이다(이한석, 이영균, 2019). 신중년의 연령 범위는 연구에 따라 다소 다르게 언급되는데, 신용주와 김혜수(2015)는 50-65세 미만 연령에 해당하는 중년에 버금가는 신체적 건강과 마인드(知力)를 지니고 활기차게 생활하는 사람으로서 법적으로 노년기가 시작되는 65세 이전인 사람으로 정의하였다. 한창묵(2019)은 국내 노년기 연령대에 사회문화적 연령과 지각된 연령간 차이가 있

다며 50플러스재단에서 '50플러스'세대를 50-64세로 정의하고 있고 희망제작소의 제 2성인기는 노년기를 70세 이상으로 보아 연령대를 50-69세로 정의하였다고 하며 당시 정부의 신중년 정책에서 신중년 연령대를 50-69세로 정의한 것에 기반해 50-69세로 정의하였다. 그외 이한석, 이영균(2019)과 박경순 외(2020), 최강식, 최종석, 장기표, 박경기, 이근철(2019)도 동일하게 50-69세로 정의하였다. 고용노동부는 2019년부터 2023년까지는 신중년을 만 50~69세로 정의하였지만, 2024년부터는 노인일자리사업과 차별화를 위해 만 50~65세 미만으로 변경하였다. 본 연구에서 신중년의 연령범위는 2024년 고용노동부 정책의 연령기준에 따라 만 50-65세 미만을 의미한다.

한편 우리나라 신중년의 대부분은 베이비부머 세대로 기존의 중년층 및 고령층과는 다른 사회경제적 특성을 지닌다(황남희 외, 2019; 황남희, 2020). 현재 노동시장의 공식퇴직연령은 60세이지만 2022년 근로자의 평균 체감 퇴직연령은 49.3세로 나타났다(통계청, 2022) 생애주기적 특성상 주된 일자리에서 은퇴를 경험하며 부모와 자녀에 대한 이중부양 부담을 가지고 있으며, 특히 조기퇴직은 국민연금 수급시기와의 공백으로 인해 빈곤층으로 전락할 수 있다(나일주, 임찬영, 박소화, 2008). 은퇴 및 재취업 등의 변화로 소득이 감소하며, 소득 격차가 심화되어 경제적 불안정성이 커지고 건강에 영향을 미칠 수 있음에도 불구하고 기존 정책의 사각지대에 놓여있다. 그러나 이들 세대에게 위험 요인만 있는 것은 아니다. 기존의 고령자 이미지를 벗어나 나 중심의 삶을 살며 자신을 찾고자 하는 욕구가 강하고(최일수, 2019), 삶에 대해 활동적이고 능동적인 방식이 특징이며, 새로운 소비 주체로 자립적인 특성이 또한 보고되고 있다. 이는 인생 후반기를 잘 준비하고자 하는 사회적 노력과 관심이 있는 것으로 해석(이용호, 2016)되기도 한다. 즉 현재의 삶을 즐기면서 보이는 삶을 그대로 수용하는 긍정적 삶을 영위하고자 한다(오애숙, 2022). 이는 한국사회의 건강하고 활동적인 50대와 60대를 포함한 새로운 시대적 인식을 반영하고 있으며, 사회 및 경제적 참여를 촉진하는 데 기여하는 중요한 세대로 여겨지고 있다. 신중년세대는 노년기 진입을 대비할 수 있는 마지막 시기이며 건강과 경제적 안정 및 여유는 안정적인 노후를 위해 가장 중요하게 생각하는 요소(황남희 외, 2019)이다. 또한, 한국고용정보원(2022)에 따르면, 신중년의 인적자원 활용이 저출생・고령화에 따른 생산가능인구 감소 문제를 해결하는 데 중요한 역할을 할 수 있다고 제시하고 있다. 그러므로 우리 사회는 경제활동 인구 중 주목받는 연령층으로 그들의 특성과 필요를 고려해 신중년에 대한 사회적 지원과 정책적 대응이 필요하다.

2) 신중년경력형일자리사업

신중년경력형일자리사업(이하 "경력형 사업")은 퇴직전문인력에게 지역사회가 필요로 하는 사회서비스 일자리를 제공하고 일 경험을 통해 민간 일자리로의 이동을 지원하기 위한 사업이다. '경력형 일자리'는 일정 수준의 경력과 자격이 요구되며, 지방자치단체가 주관하여 제공하는 지역 내 사회서비스 등의 일자리를 말한다. 근거법령은 2019년 「고용정책기본법」 제25조 및 「고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률」 제11조의 4이다(고용노동부, 2021, 2022, 2023, 2024).

경력형 사업은 2011년 베이비부머 세대의 대규모 은퇴에 대응하기 위해 시작된 '사회공헌일자리 지원사업'에서 시작되었으며, 이는 비영리단체와 사회적기업에서 전문 인력의 부족 문제를 해결하고 고령화 문제에 대응하기 위함이었다(고용노동

부, 2011). 2015년 사업명칭이 ‘사회공헌일자리 지원’에서 ‘사회공헌활동 지원’으로 변경되었고, 2017년 8월에 ‘신중년’ 개념이 제도화된 이후 2019년에 사업명칭이 ‘신중년 사회공헌활동 지원사업’으로 변경되며 사업 내용이 사회봉사 유형인 ‘사회공헌사업’과 소득보조형사업인 ‘신중년경력형일자리사업’으로 구분되었다. 경력형 사업은 사회공헌사업과 달리 수당에서 4대보험 가입과 최저임금을 준수하도록 되어 있고 활동시간은 1일 8시간 이내 근무로 규정되어 있다(유태균 외, 2021).

해외 유사 사업으로 호주에서는 45세 이상 노동자를 ‘성숙한 근로자(Mature Age Workers)’로 구분하고, 이들에게 기술 및 훈련인센티브(Skills and Training Incentive), 경력전환지원(Career Transition Assistance) 등을 제공하고 있다(손동기, 2022). 국내 유사 사업에 해당되는 보건복지부의 노인일자리사업은 2004년부터 도입하여 만 60세 이상은 사회서비스 일부유형과 시장형, 만 65세 이상은 공공형과 사회서비스형으로 고령자를 대상으로 활동유형에 따라 대상자 선정기준이 다르게 운영되고 있다(유천, 2024). 신중년경력형일자리사업의 대상은 처음에는 만 50세 이상 70세 미만(고용노동부, 2020)이었으나, 노인일자리사업과 차별화하여 2024년부터는 만 50세 이상 65세 미만으로 변경되었다(고용노동부, 2024).

신중년경력형일자리사업의 사업유형 대분류에 따르면, 사회서비스 일자리가 41.0%로 가장 높았으며 그다음으로 문화예술 12.2%, 상담멘토링 10.6% 등의 순이었다(고용노동부, 2022). 2019년에 2,051명, 2020년 2,394명, 2021년 3,089명의 일자리를 창출하였으며 사회서비스 분야에서 두드러지게 이루어졌다(고용노동부, 2021). 사회서비스 일자리는 보건의료, 응급재난구호, 사회복지, 환경 기술지원, 생태 복원, 기타 사회서비스가 해당한다(고용노동부, 2021).

신중년경력형일자리사업이 이와같이 시작되어 진행되고 있음에도 사업의 진행과정이나 성과, 참여자의 경험에 관한 연구는 부족한 상황이다. 신중년경력형사업과 사회공헌활동을 포함하는 신중년사회공헌활동 지원사업의 실태와 쟁점에 대해 사업관계자를 대상으로 한 실증적 고찰 연구(유태균 외, 2021)와 고용효과를 분석한 연구(고창수, 2023)가 진행된 바 있고, 신중년경력형일자리사업 우수사례를 발표하는 사례집 정도가 있을 뿐이다. 유태균 외(2021) 연구에서는 사업 담당 공무원과 민간기관실무자 대상 포커스 그룹 인터뷰(FGI)와 설문조사를 통해 사업실태와 쟁점을 파악하였다. 사업관계자들은 사업에 대해 대체로 긍정적으로 평가하고 있었으나 사업시행단위가 지방자치단체임에 따라 참여자모집과 배정에 지역적 제약이 존재하고, 낮은 참여율, 수당 인상의 필요성 등을 제시하였으며, 연구진은 재취업, 창업 지원 차원에서 사회공헌형 사업의 비중을 축소하고 경력형 사업을 확대할 필요성을 제안하였다. 고용효과를 분석한 고창수 연구(2023)에서는 1인당 사업예산 규모가 상승할 때 고용률, 노동시간이 통계적으로 유의하게 상승하는 것으로 추정되었으나 민간일자리 구축효과까지는 나타나지 않은 것으로 보고하였다. 신중년경력형일자리사업을 수행한 서울 강서구, 대전광역시, 경상남도, 강원도, 광주광역시 등 5개 자치단체가 사업의 우수사례를 발표하며 사업의 성공적인 운영과 성과를 강조한 바 있는데(고용노동부, 한국고용정보원, 2022). 한 참여자는 여행사에서 새로운 경력을 쌓으며 사회적협동조합에서 활동하고, 또 다른 참여자는 여행해설사로 새로운 인생을 시작하는 등 참여자들은 경력을 살려 퇴직 후 새로운 분야에서 활동하며 사회적 가치를 높이는 것으로 보고되고 있다. 위에서 살펴본 바와 같이 소수의 연구나 사례가 보고되고 있을 뿐 사업의 진행과정이나 성과에 대한 연구나

사업 참여자의 경험에 관해 심층적으로 알 수 있는 연구는 부족한 상황이다.

3) 병원치료조력서비스

병원치료조력서비스는 환자 및 의료기관 업무를 지원하는 활동으로 충청남도와 고용노동부가 주관하고 D대학교 산학협력단이 2021년부터 2023년까지 운영한 신중년경력형일자리사업의 일환이다. 고용노동부의 2023년 정책 연령기준에 따라 만 50세부터 69세까지의 지역주민이 참여해 의료기관에서 사회서비스를 제공하는 프로그램으로, 참여자들은 4월부터 12월까지 비영리법인, 공공의료기관에서 근로시간은 주 20~25시간 미만으로 활동하였다. 이 사업의 참여자들은 보건의료 근무 경험이나 사회복지사 관련 자격증 보유자로 구성되며, 사전교육을 이수한 후 H의료원, K의료원, S의료원, Y보건소, D대학교병원 등 도내 공공의료기관에 배치되었다. 이들은 취약계층 안내, 동행 서비스, 건강검진 문진표 작성 등의 활동을 통해 환자와 보호자들이 빠르고 쉽게 의료정보를 습득하고 진료 절차를 안내받음으로써 신속하고 원활한 진료가 가능하여 방문환자의 만족도가 높은 것으로 보고되었다(김용배, 2023).

병원치료조력서비스 활동은 외래환자를 위한 활동과 병원 업무 지원을 위한 활동 등으로 각각 다양한 세부 업무로 배치되었다. 외래환자를 위한 활동은 환자들이 병원을 방문했을 때 원활한 진료를 받을 수 있도록 돕는 활동으로, 진료과 상담 및 위치 안내, 거동이 불편한 환자의 이동, 키오스크 사용이 어려운 노인층에게 번호표 발행기 사용법을 안내하는 것이 포함되었다. 병원업무 지원을 위한 활동은 병원의 운영과 행정 업무를 돕는 것이며, 의무기록 정리, 의료소모품 정리 및 포장, 제약업무 보조, 지역주민 대상 병원의료정보 제공, 응급실에서의 질서 유지 및 간호업무 보조 등이 포함되었다.

병원치료조력서비스에 관한 기존 연구는 찾아보기 어렵지만 유사 사업에 해당되는 병원동행서비스에 관한 연구를 살펴보면, 박송희, 김설희 연구(2023)에서는 노인 및 1인 가구 증가에 따라 혼자서 병원을 이용하지 못하는 대상의 병원 동행서비스 요구가 높은 것으로 나타났고, 노인 및 의료취약계층의 의료 이용에 긍정적 영향을 미치는 방안임을 확인할 수 있어 병원동행서비스의 확대 필요성을 제안하고 있다. 고선강, 송혜림과 강은주의 연구(2023)에서도 1인가구 긴급돌봄 및 병원동행서비스에 대한 현장의 요구를 조사하였는데, 긴급돌봄 및 병원동행서비스에 대해 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났으며, 서비스 제공인력의 자격요건과 역량, 인력양성을 위한 교육체계의 필요가 제기되기도 하였다. 질병은 모든 국민이 걸릴 수 있는 공통적인 사회적 위험이고 타인의 도움을 전면적으로 필요로 하는 상황으로 사회적 연대가 요청되면서 그 해결책으로 의료서비스 활동이 더욱 요구되고 있다(이명섭, 2009).

2023년 자체평가에 따르면 병원치료조력서비스 참여기관 7개소 모두 본 사업의 필요성을 인정하고 향후 참여 의향이 100%에 달했다. 참여자 중 97%는 지속적인 참여를 희망하며, 사업이 삶의 질 향상과 대인관계 형성에 도움이 된다고 평가하였다. 또한, 사업 참여자들은 활동비와 활동시간 확대를 희망하고 있었다. 사업의 주요 성과로는 진료안내 서비스를 통해 지역 의료 편리성을 높이고, 의료기관의 업무 부담을 경감시키며 핵심 의료업무에 집중할 수 있도록 지원된 것으로 보고되었다(단국대학교 천안캠퍼스 산학협력단, 2023).

병원치료조력서비스에 대해 학술적으로 정의된 것은 없지만 기존에 의료자원봉사자의 역할로 언급되고 있는 부분에 기반해 의료기관의 의사 및

간호사 등 조직원들과 협력하여 환자들에게 심리적 안정감을 제공하고, 전문적 직무 이외의 다양한 업무를 지원함으로써 의사들이 진료에 집중할 수 있도록 돕는 역할(이성록, 2005)에 더하여 관련 경력과 전문지식을 활용해 더 진전시킨 역할을 기대해볼 수 있을 것이다. 의료기관에서도 비조직화된 자원활동보다 관련 경력이 있고 조직화된 지원 인력의 공동 참여를 필요로 하는 상황으로, 병원을 찾아오는 환자 및 그 가족에게만이 아니라 지역주민과 지역사회 문제에 누적된 여러 분야의 사회복지단체, 정부 정책 등과 연계해 관련 경력에 기반해 해나갈 수 있는 역할을 구상하고, 전개해나갈 필요가 있다. 따라서 신중년경력형일자리사업 참여자로 병원치료조력서비스 활동을 하는 경험에 관해 심층적으로 조사하고 그 경험을 드러냄으로 사업의 발전방안 논의를 위한 기초자료를 마련하는 것은 의미 있는 작업으로 사료된다.

3. 연구 방법

1) 연구 설계: Giorgi의 현상학적 연구방법

본 연구는 신중년경력형일자리사업 참여자의 병원치료조력서비스 활동 경험을 내부자 관점에서 깊이 있게 이해하기 위해 Giorgi의 현상학적 연구방법을 적용하였다. Giorgi의 현상학적 연구방법은 참여자의 기술문을 철저히 연구함으로써 참여자의 생생한 경험의 의미를 밝히는 것으로 직관, 분석, 기술을 통해 각 단계를 거치면서 참여자의 의미를 드러내는 방법이다(이혜경, 2007, 36쪽). 이러한 연구방법은 신중년세대가 경력형일자리사업에 참여하면서 특히 병원치료조력서비스활동에 참여하면서 그것을 내면적으로 어떻게 경험하고 어떤 의미와 가치를 부여하는지를 드러낼 수 있게 해 본 연구의 목적에 잘 부합되는 방법으로 사료된다.

2) 연구참여자 선정과 윤리적 고려

본 연구는 신중년경력형일자리사업 참여자들의 병원치료조력서비스활동 경험을 탐구하는 연구로, 일정기간 이상 활동에 참여해 그 경험에 관해 말할 수 있는 참여자들을 모집하여 적절성을 충족하고자 하였다. 사업추진계획에 따라 4월부터 12월 사이에 활동하고 있는데, 인터뷰 시점 기준으로 최소한 6개월 이상 병원치료조력서비스 활동에 참여한 사람으로 선정하고자 하였다. 사업담당자에게 자신의 활동 경험을 깊이 있고 다양하게 전달할 수 있는 참여자로 소개받고자 하였으며, 본 연구 주제에 대해 설명한 뒤 연구에 관심을 보이며 적극적으로 협력할 의사가 있고 연구 참여에 자발적으로 동의한 8명을 선정하였다.

연구참여자가 연구에 대해 이해한 후 스스로 참여 여부를 선택할 수 있도록 사전에 연구 목적과 인터뷰 진행 과정에 대해 상세하게 설명하였고 참여자와 관계된 자료수집이나 녹취 시 사적인 신상정보는 익명으로 보호될 것이며, 개인의 사생활에 대한 비밀보장의 원칙에 대해 명확하게 설명하였다. 또한 면담 진행 전 다시 한번 참여자들에게 인터뷰 과정을 녹음한다는 것과 수집된 데이터는 연구를 위한 목적으로만 사용하고 폐기됨을 알리고, 연구 참여 절차에서 인터뷰 횟수와 장소에 대해 안내하고 연구 진행 과정에 동의하지 않으면 언제든지 참여를 철회할 수 있음을 정밀하게 설명하고 이와 같은 내용이 포함되어있는 연구참여동의서에 서명하는 과정을 거쳤다. 인터뷰가 끝난 후 연구 참여에 대한 감사의 표현으로 소정의 사례를 제공하였다.

3) 자료수집 방법

본 연구에서 자료수집 방법으로는 인터뷰 방법을 활용하였다. 연구자와 연구참여자 간 의사소통을 통해 참여자의 내면 의식 속에서 일어나는 경험을 포착하고자 인터뷰 과정을 진행해 갈 수 있는 질문과 주제를 진전시켜 연구의 방향성을 잃지 않으며 병원치료조력서비스 활동 경험과 그 의미가 잘 드러날 수 있도록 하였다. 인터뷰는 2023년 11월부터 12월까지 각 참여자당 2회에 걸쳐 참여자가 원하는 시간에 회기당 30~60분 내외로 진행되었다. 인터뷰 장소는 참여자들의 근무지 회의실이나 휴게 쉼터 등 참여자가 원하는 곳으로 협의하여 조용하고 편안하게 이야기 나눌 수 있는 곳으로 정하였다. 연구참여자 동의하에 인터뷰 내용을 녹음하였고, 인터뷰 과정에서 드러난 참여자의 비언어적인 부분까지 기록하였다. 인터뷰 질문으로 “신중년경력형일자리사업 참여자로 병원치료조력서비스 활동을 하는 경험은 어떤 것인지요?”, “이러한 활동 경험이 본인에게 어떤 의미가 있습니까?”를 주요 질문으로 하여 참여자가 병원치료조력서비스 활동경험과 의미에 관해 자유롭고 폭넓게 말할 수 있게 하였다. 참여자들의 진술이 막힐 때 이야기를 촉진할 수 있는 면접지침으로 “신중년경력형일자리사업 병원치료조력서비스 활동에 어떻게 참여하게 되셨는지요?”, “이 일에 참여하시는 것은 어떤 의미를 갖습니까?”, “신중년경력형일자리사업 참여자의 병원치료조력서비스 활동으로 어떤 활동을 하고 계시는지요?”, “이러한 활동은 본인에게 어떤 의미와 가치가 있습니까?”와 같은 질문을 준비하여 그 경험과 의미가 잘 드러날 수 있도록 하였다.

4) 자료분석 방법

본 연구에서 자료분석은 인터뷰 녹취록, 인터뷰 당시의 메모, 연구참여자로부터 전달받은 업무일지, 비언어적 표현을 기록한 자료 등을 Giorgi(2004)의 현상학적 방법으로 분석하였다. 1단계에서 참여자의 이야기를 풀어쓴 녹취록을 반복적으로 읽고 전체적인 자료와 상황, 맥락을 이해하여 ‘전체를 올바르게 인식’하고자 하였다. 2단계에서는 신중년경력형일자리사업 참여자의 병원치료조력서비스 활동 경험을 이야기한 내용을 연구주제의 측면에서 또다시 전체적으로 읽으면서 참여자의 표현 언어를 적용하여 ‘의미 단위를 구분’하였다. 3단계에서는 참여자의 언어로 표출된 의미 단위를 개념화하여 ‘학문적 용어로 전환’하는 과정으로 진행하였다. 이 과정에서 연구자의 과도한 해석이 포함되지 않도록 괄호 치기 하였으며 현상학적 환원이 될 수 있도록 하였다. 마지막 4단계는 ‘의미 단위들을 구조로 통합’하는 과정으로 참여자 전체의 공통적 경험을 나타내는 단위로 묶어 하위 구성요소를 도출하고 최종적으로 그들의 경험과 의미를 중심 구성요소로 분석하였다.

5) 연구자 준비

본 연구자 중 1인은 병원 근무 과정에서 신중년경력형일자리사업 병원치료조력서비스 참여자들과 많은 상호작용을 하며 그들의 활동을 보고 들으면서 이를 조명할 필요를 느끼게 되었고, 연구주제와 관련된 문헌을 심층 검토하였으며 연구의 필요성 및 근거를 명확히 하였다. 대학원 과정에서 사회복지조사론을 수강하였고, 질적연구교육기관에서 질적연구 강의를 수강하였으며 질적연구 방법에 관한 문헌들과 관련 학위논문, 학회지를 통해 연구 사례들을 학습함으로 현상학적 연구에 대한 이해를 높였다. 다른 연구자 1인은 사회복지 관련 종사자들의 직무 경험에 관한 다수의 연구는 물론 현상학적 연구, 근거이론연구, 질

적사례연구, 참여실행연구 등 다수의 질적 연구를 수행한 바 있다. 연구자들은 자료를 상호검토하며 분석을 다듬고 수정하는 작업을 계속 함께 해나갔다.

6) 연구의 엄격성 확보방안

본 연구에서는 질적연구방법 적용에 있어 Guba와 Lincoln(1985)이 제시한 4가지 기준인 사실적 가치, 적용성, 일관성, 중립성을 고려하면서 연구의 엄격성을 확보하고자 하였다. 첫째, 사실적 가치(true value)를 위하여 참여자와의 신뢰 관계를 형성해 참여자의 직무경험이 진솔하게 표현될 수 있도록 하였고, 또한 참여자들로부터 수집된 자료를 확인, 수정하는 과정을 거치고 부족한 진술에 대해서는 전화, 재면담을 통해 보완하는 작업을 진행하였다. 둘째, 적용성(applicable)을 확보하기 위해 신중년경력형일자리사업 병원치료조력서비스 활동에 참여하였지만 본 연구에는 참여하지 않은 2명에게 연구 결과물의 적용 가능 여부를 확인하였다. 셋째, 일관성(consistency) 확보를 위해 연구자 1인이 분석한 결과를 다른 연구자가 검토하여 의견을 제시하고 다시 상호교차검토하며 분석에 대해 논의하고 수정하는 과정을 거쳤다. 넷째, 중립성(neutrality)을 지키고자 연구결과가 오염되지 않도록 괄호 치기를 하였으며 수집, 분석된 자료에 충실하고자 하였다. 본 연구자들은 이를 위해 연구 과정과 결과에 연구자의 사전 이해와 편견이 영향을 주지 않도록 노력하였다.

4. 연구 결과

1) 연구참여자의 특성

본 연구참여자의 성별은 남성 2명, 여성 6명이며, 연령은 50대 2명, 60대 6명이었다. 학력은 고졸 2명, 대졸 6명이며, 종교는 불교 1명, 무교 3명, 기독교 4명이었다. 신중년경력형일자리사업 병원치료조력서비스 참여 이전경력은 병원행정직 2명, 교육직 2명, 사무직 2명, 사회복지공무원 1명, 전업주부 1명이었다. 보유 자격으로는 사회복지사 1급 1명, 사회복지사 2급 2명, 병원코디네이터 1명, 장애인활동지원사 1명, 요양보호사 1명이었다. 병원치료조력서비스 활동 기간으로는 21개월 1명, 16개월 3명, 14개월 1명, 13개월 1명, 11개월 1명, 8개월 1명이었다. 내용은 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구참여자의 일반적 특성

구분	성별	연령	학력	종교	이전경력/경력기간	자격증	사업 참여기간
참여자 1	여	61	고졸	기독교	전업주부/36년	요양보호사	16개월
참여자 2	여	61	대졸	무교	교육직/16년	사회복지사 2급	14개월
참여자 3	여	51	대졸	무교	사무직/14년	장애인활동지원사	13개월
참여자 4	여	56	대졸	기독교	교육직/10년	사회복지사 2급	16개월
참여자 5	여	62	대졸	불교	사무직/10년	병원코디네이터	16개월
참여자 6	남	61	고졸	무교	병원행정/28년		11개월
참여자 7	여	61	대졸	기독교	사회복지전담 공무원/30년	사회복지사 1급	8개월
참여자 8	남	63	대졸	기독교	병원행정/26년		21개월

2) 신중년경력형일자리사업 참여자의 병원 치료조력서비스 활동 경험의 상황적 구조진술

본 연구에서 신중년경력형일자리사업 참여자의 병원치료조력서비스 활동 경험의 상황적 구조는 65개의 의미단위와 16개의 하위구성요소, 5개의 구성요소로 분석되었다. 내용은 다음 <표 2>와 같다.

<표 2> 신중년경력형일자리사업 참여자의 병원치료조력서비스 활동경험의 주요 구성요소

구성요소	하위구성요소	의미단위
(1) 의미 있는 사회활동을 이어가고자 함	① 전문지식과 경력을 활용해 사회에 기여하고자 함	• 병원경력을 기반으로 환자와 보호자를 돕고자 참여함 • 대학병원 퇴직 후 내원 환자의 고충을 돕고자 지원함 • 경력 단절 후 장애인활동지원사 자격을 취득해 조력서비스에 참여함
	② 질병 앓는 가족구성원 경험에서 병원지원 필요 인식	• 실직 후 사회복지사 자격을 취득하고 가족의 투병 경험으로 지원함 • 시아버님의 외래진료를 다니면서 병원 지원인력의 중요성을 인식하여 지원함
	③ 계속 일하고 싶어 참여함	• 사회복지직공무원으로 퇴직 후 다시 일하고 싶어 지원하게 됨 • 사회구성원으로 일하고 싶어 병원코디네이터 자격을 취득하고 지원함 • 경력 단절 후 병원에서 근무하고 싶은 열정이 있어 지원하게 됨
(2) 병원과 환자의 미충족 공백을 밀도 있게 지원함	① 병원 종사자 업무를 보조함	• 외래간호팀의 지원 요청으로 위급한 환자 이동을 지원함 • 감염환자(코로나-19) 검사실 이동을 지원함 • 암통합지지센터 암환자 원스톱 동행 서비스 업무를 지원함 • 원무팀 업무(접수, 수납, 외부자료등록, 주차등록 등) 보조함 • 종합검진센터 검사 진행 업무(MRI실과 PET-CT 등 특정 검진실의 환자 동행)를 지원함
	② 환자의 병원 이용 편의를 돕는 업무를 수행함	• 복잡한 종합병원의 진료 및 검사장소 찾기를 어려워하는 분들과 동행하며 보조함 • 초진환자의 타병원 자료접수와 CD제출 및 진료과 안내를 도움 • 합병증 환자의 약제 처방 순서를 설명함 • 장애인 또는 특수질환자의 휠체어 및 침대 이동과 의사소통을 지원함 • 병원의 행정 법규 변화에 대한 빠른 대응으로 환자에게 이용정보를 제공함 • 응급환자의 검사와 입원 수속이 신속하게 이루어질 수 있도록 도움 • 키오스크 사용을 어려워하는 고객에게 서비스를 수행함
	③ 혼자 내원하는 환자에게 동행서비스를 제공함	• 가족이나 보호자가 없는 환자들에게 병원에서 제공하는 각종 서식, 안내문 등의 자료를 설명하고 동행함 • 병원 이용을 어려워하시는 고령자에게 보호자처럼 동행서비스를 함 • 외국인이나 타지역에서 내원하는 환자의 진료 및 검사 절차를 동행함 • 1인 환자의 약물 및 주사제 투약 후 진료과 방문을 조력하며 동행함 • 고령자 및 1인 환자 보험서류 업무를 지원함
(3) 병원과 환자 관계에서 넘어서야 할 도전과제를 확인함	① 홀대하는 직원으로 인해 사기가 저하됨	• 환자 이동 요청에 담당 직원들은 때로 명령식으로 업무를 지시하므로 언짢은 상황이 발생함 • 환자와 진료과를 방문할 때 불친절한 직원 태도에 눈치 보이기도 함 • 홀대하는 직원을 만나면 조력서비스 마음이 사라지기도 함 • 직원의 퉁명스러운 응대 말투를 들으면 마음이 불편해짐
	② 거칠게 불만을 표출하거나 지원을 불편해하는 환자 대응 어려움	• 환자들의 “불만 받기”라는 기분이 들어 어려움을 경험 • 병원 시스템 불만을 조력서비스 참여자들에게 거친 언행으로 표현함 • 병원행정 절차의 불만을 분노와 욕설로 표현할 때 많이 힘듦 • 조력서비스 참여자의 진료 안내를 불편하게 생각하는 환자도 있음 • 환자들이 조력서비스 받는 것을 배척하는 경우도 있음
	③ 환자 중심 서비스로 병원의 변화 필요성을 느낌	• 당일 진료가 급한 환자에게 병원의 우선적 배려가 부족해 아쉬움 • 상급병원 진료 대기가 길어 진료 못받고 되돌아가면 안타까움 • 병원 내 장애인 이용을 위한 시스템 도입의 필요성을 느낌 • 바쁜 일정이라도 의료진이 환자에게 10초의 여유를 갖고 설명하는 노력이 필요하다고 느낌

구성요소	하위구성요소	의미단위
(4) 환자와의 관계를 통해 성장하고 보람을 느낌	① 환자와의 상호작용에서 대인관계와 공감능력이 향상됨	• 환자들과 상호작용하면서 관계 능력이 좋아짐 • 환자에게 도움을 제공하면서 안부를 묻는 좋은 인연을 맺기도 함 • 조력서비스를 통해 환자와 소통경험으로 대인관계가 좋아짐 • 환자에게 안내, 동행하는 활동을 하면서 공감 능력이 발달됨 • 환자 동행을 위해 환자와의 눈높이를 맞추고 소통하려고 노력함 • 암 환우와 동행하면서 환자의 불안을 이해하려는 생각이 전환됨
	② 환자를 돕는 과정에서 성장하고 보람을 느낌	• 환자들이 작은 도움에도 고마움의 표현을 할 때 자신의 성장을 느낌 • 불안해하는 암 환우들이 친절한 조력을 통해 안심하는 모습을 보면 의미 있는 일을 한 것 같은 기분이 듦 • 환자들에게 원활한 진료 절차 지원 시 고마워하시는 모습을 보면서 나 자신도 성장하는 느낌을 받음
(5) 사업참여자, 환자, 병원 모두에게 의미 있게 기여하는 사업 활성화를 기대함	① 재도약의 신선하고 활력 있는 생활로 회복함	• 경력 단절 후 우울감을 극복하게 된 인생의 마중물이 됨 • 퇴직 이후 사회활동 참여로 활기찬 인생 2막이 시작됨 • 우울감이 있던 삶 이전의 모습으로 회복되는 계기가 되어줌 • 사업 참여로 사람들과의 교류를 통해 활력 있고 건강함을 유지하게 됨
	② 경제적 보상을 통해 자유로운 삶의 여유를 경험	• 경제적 보상으로 품위유지와 자유로운 사회활동으로 삶의 여유가 생김 • 경제적 보상과 더불어 자존감이 향상되고 의료지식도 쌓여감 • 경제적인 적은 수입으로 인해 생활의 여유가 생김 • 조력서비스 활동의 보람과 약간의 급여로 만족스러움
	③ 환자와 상호작용하며 인생을 성찰하는 시간이 됨	• 환자를 응대하면서 인생 과정의 다양한 경험으로 삶과 죽음에 대한 성찰의 기회가 됨 • 활동 경험에서 타인을 도와주는 행위가 인생의 중요한 모티브가 됨 • 의료지식으로 환자를 돕고 이해하면서 자기발견이 됨 • 일을 통해 인생의 중요한 행복과 기쁨을 되찾는 시간이라고 생각됨
	④ 환자에게 유익한 사업 활성화를 기대함	• 중증여성 환자의 화장실 사용을 안전하게 도움으로 편안함을 느낌 • 신환자(新患者)가 친절한 조력에 안심하고 재방문을 할 때 사업 활동의 중요함을 느낌 • 항암 치료받는 환자가 선생님이 계셔서 병원 오는 것이 두렵지 않다고 할 때 필요성을 느낌
	⑤ 병원에게 유익한 사업 활성화를 기대함	• 조력서비스가 병원 내 업무의 질서유지를 돕는다고 느낌 • 병원 직원들이 각자의 주된 업무에 집중할 수 있도록 조력하는 활동이라 유익하다고 느낌 • 접촉한 대다수의 환자와 보호자들이 병원서비스가 향상되었다고 느끼는 것으로 생각됨

(1) 의미있는 사회활동을 이어가고자 함

① 전문지식과 경력을 활용해 사회에 기여하고자 함

참여자들은 관련 자격을 보유하거나 의료기관 근무경력을 가지고 전문적인 의료지식과 경험을 바탕으로 환자와 보호자를 돕고자 하며 환자의 입장에서 이해하는 더 나은 의료서비스를 제공하려는 열정으로 참여하였다.

병원 생활 근무하다가 보니까 여러 단체에서 업무 지원하러 왔을 때 도와주는 분들이 참 고맙고 이렇게 느낀 점이 많았거든요. 그래서 나도 정년하고 나면 거동 불편 환자에 대해서 조금 도움 주면서 살아가는 게 어떻겠냐는 생각이 있어서 참여하게 됐습니다. (참여자 6)

이거는 제가 생각하고자 하는 거하고 아주 많이 똑같고 그다음에 누구를 도와준다는 거 그리고 또 제가 병원 경험이 있고 그리고 일했던 자리였기 때문에 더욱더 어려움을 갖다가 이해할 수 있어서 그 환자나 보호자를 꼭 필요로

한 것들을 도와줄 수 있는 계기가 됐기 때문에 아주 저한테는 좋은 일자리여서 참여하게 되었습니다. (참여자 8)

② 질병 앓는 가족구성원 경험에서 병원지원 필요 인식

연구참여자 2는 실직 후 사회복지사 자격증을 취득하고, 친정어머니의 투병 경험을 계기로 병원치료조력서비스 활동에 참여하였으며, 참여자 1은 시아버님의 호흡기질환으로 외래진료 경험을 통해 병원치료조력서비스 활동에 지원하게 되었다. 이들은 가족구성원의 건강 문제로 인해 병원 지원 인력의 중요성을 인식하고 지원하였다.

어디에 뭐가 있는지 어디를 가야 되는지 모를 때 나는 우리 아버님은 내가 모시고 다니니까 이쪽저쪽 가지만 그걸 어려워하는 사람들이 참 많더라고요. 처음 병원에 내원하는 사람들은 어디에 뭐가 있는지 몰라서 뭐 나이를 떠나 다들 어려워하더라고요. 그래서 나는 이제 내가 부모님 모시고 다니면서 저렇게 어려울 때 누군가 좀 도와줬으면 좋겠다 이런 생각을 갖고 있던 차에 이 신중년 일자리를 알게 돼서 시작을 한 거지. (참여자 1)

여러 질환으로 투병하시는 엄마를 간병하면서 병원을 자주 방문하게 되었어요. 대학병원에 오면 여러 절차가 너무 복잡하고 어렵다는 생각이 들더라고, 이 일을 하기 전에 3년 정도를 거의 집에서 경력 단절이 있었는데 마침 친구가 우연히 채용 공고를 봤는데 그런 자리가 있다고 얘기를 해줘서 제가 일단 원서를 내고 한두달 정도 기다렸다가 결원이 생겨서 들어왔어요. (참여자 2)

③ 계속 일하고 싶어 참여함

참여자들은 퇴직 후 심리적인 침체를 겪었지만 다시 일하고 싶은 욕구로 사회구성원으로서의 역할을 이어가고자 하였다. 경력 단절 이후에도, 적극적인 사회참여와 활동 유지를 위해 지인의 채용 정보를 활용하여 병원치료조력서비스 활동에 참여하였다.

병원에서 일을 할 수 있다는 그게 굉장히 매력적으로 다가왔어요. 병원에서는 사람의 생명을 다루는 소중한 업무를 하는 곳이라 의사들이 너무 멋지게 보이는 거예요. 그런 의료기관에서 일을 한번 해보고 싶었기 때문에 이제 그런 의미에서 내가 할 일이 더 많이 있을 것 같았어요. 근데 그중에서 이제 이 일자리가 아주 솔깃했지. 그래가지고 알게 되어서 참여를 했습니다. (참여자 4)

시청에 사회복지직공무원으로 30년이 넘도록 한 직장을 다녔는데. 그동안은 아침에 출근을 할 수 있는 직장이 있다가 집에서 쉬는 것과 취업이 안 된다는 것에 시간이 갈수록 우울감이 왔었어요. 이러한 일들이 나에게 활력이 될 수 있는 기회가 주어진 것에 감사한거죠. (참여자 7)

(2) 병원과 환자의 미충족 공백을 밀도 있게 지원함

① 병원 종사자 업무를 보조함

참여자들은 전문지식을 활용하여 긴급한 환자의 안전한 이동과 신속한 대응을 지원하였다. 암 진단 및 치료 과정에서 환자들의 시설 간 이동을 돕고, 암센터 내 의료 동행 서비스로 환자의 불안을 완화하며 의료진의 업무를 보조했다. 또한, 원

무팀의 예약 접수, 수납, 자료 등록 등 업무를 지원하여 의료서비스의 원활한 운영을 지원하였다.

> 병원 코디네이터 업무를 협조를 했고요. 그다음에 간호팀에서 취약계층 환자분 휠체어가 필요해서, 갑자기 상태가 안좋아서, 응급실 이동해야 되는 베드 환자분, 예를 들어 또 의사소통이 어려운 외국인들 오시면은 원활한 진료 절차를 위해서 적극적으로 지원을 했었어요. 또, 코로나환자가 내원하면 좀 감염 때문에 조심스럽잖아요 그런분들 검사실로 이동지원하고… 저희 역할이 그렇지만 저희가 할 수 있는 부분은 의료진의 도움 요청에 적극적으로 협조를 했었어요. (참여자 3)

> 저는 현장에서 위급한 환자들 오실 때 침대로 응급실 옮겨주고, 동행도 해주고, 처음 오신 분들을 위해서 이제 접수 이런 것도 해주고 여러 가지 있죠. 서류 떼러 오신 분도 있고 오실 때 또 가족이 왔는데 서류 미비로 인해서 못 떼어가신 분도 있어 그런 분들이 있어서 천천히 이제 설명하고 다음에 오실 때 이런 서류를 좀 갖고 오셔야 된다. 법이 많이 바뀌었으니까 그런 거 설명도 많이 해주는 거죠. 또, 거동 불편한 환자들 조력요청이 들어오면 같이 모시고 검사실 통해 접수하시는 걸 도와드리고 원무팀의 업무가 가장 비중이 높다고 할 수 있죠. (참여자 6)

② 환자의 병원 이용 편의를 돕는 업무를 수행함

참여자들은 의사소통이 어려운 환자들의 요구를 이해하고 의료진에게 전달하는 중요한 역할을 수행하였다. 진료대기 시간 격차가 큰 환자들에게 효율적인 진료 과정을 지원하고, 병원의 행정 법규 변화에 빠르게 대응하여 정확한 의료정보를 제공하고, 이를 통해 환자들이 원활하고 편리한 의료서비스를 받을 수 있도록 돕는 활동을 수행하였다.

> 보면 젊은 사람도 많지만 거동이 불편하거나 특수질환이 있는 어르신들도 많은데 그분들을 휠체어에 모시고 밀고 가서 도움을 드리면서 진료과에 갔을 때 또 다년간 다니신 병원이래도 진료과를 가서 뭔가를 한다는 게 그분들한테는 어려운 점이 많더라고요. 그랬을 때 환자 확인하고 어떤 진료를 받으러 왔다고 절차를 설명하면 빨리 진행되는 순서 그리고 당뇨합병증이 있는 분들은 약 드시는 순서를 설명하고 기록해주면 그런 점을 도와주면 편안해 하더라구요. (참여자 1)

> 의료기관마다 활동하는 업무 부분이 다른 것 같기도 한데 저는 종합검진센터 내에서 접수안내, 각 검진실에 초진 접수 방법 안내, 탈의실에서의 각종 사용안내, 외래검진으로 MRI실, 핵의학과 PET-CT검사 안내, 직업환경의학과 동행 안내, 또한 소화기내시경센터로 잘못 알고 오는 환자 등 각 진료과를 못 찾고 방문하는 환자 등에 대한 안내 등을 하였으며 원무 접수가 바쁠 때는 원무 접수 안내 등에도 참여하면서 환자들이 불편한 부분을 해결하려고 노력했어요. (참여자 7)

③ 혼자 내원하는 환자에게 동행서비스를 제공함

참여자들은 혼자 내원하는 어르신, 외국인, 다른 지역 환자들과 동행하며, 진료 및 검사 절차 동행, 서류작성, 병동 안내 등의 업무를 수행하여 이들이 편리한 진료를 받을 수 있도록 돕는 조력서비스를 수행하였다.

입원하실 때 문진표 작성 대신 해드리고 병실까지 보호자처럼 따라가서 입실시켜드리고 내려오죠. 그다음에 거동이 불편한 장애인도 혼자 방문하는 환자가 많아요. 그러면 진료실 검사실 안내해 드리고 일단은 접수하고 수납하고 그다음에 무인 기계에서 처방전 발행해주는 거 도와주고 그다음 이제 환자들 휠체어 거동이 불편한 환자들 휠체어로 모시고 다니고 그래요. (참여자 2)

외국인 노동자인데 서산서 새벽에 식사도 못하고 오셔가지고 아무것도 모르고, 여기저기 당황해서 다니는 거예요. 그래서 동행을 하면서 CT실이고 어디 어디 이렇게 그분들 오시면은 검사에 뭐에 한 3~4군데는 들리셔야 되더라고요. 환자일정에 맞춰 기다렸다가 다음 차례 진료할 때까지 다 보호자 역할을 해주니까 안심을 하더라구요. (참여자 5)

(3) 병원과 환자의 관계에서 넘어서야 할 도전과제를 확인함

① 홀대하는 직원으로 인해 사기가 저하됨

참여자들은 병원직원이 명령식의 업무 지시를 할 때와 불친절한 태도로 인해 협력과 조력의 마음이 상실되는 경험을 하였으며, 환자를 모시고 진료과를 방문할 때 가끔 홀대하는 직원의 태도에 조력서비스 의지가 약해지기도 했다.

진료과의 콜 요청으로 거동이 불편한 환자나 아니면 진료 과정에 절차에 대해서 전혀 모르는 분들 안내를 부탁할 경우가 있는데 저희가 가서 이제 그런 부탁이 들어오면 그런 걸 다 해드리거든요. 일부 간호사들이 저희가 하는 일에 대해서 예를 들면 조금 명령식으로 당연히 저희가 해야 되는 일을 마치 시키는 것처럼 그렇게 얘기하면서 고마움은 전혀 못 느끼는 듯한 인상을 받을 때 그럴 때 참 기분이 언짢았어요. (참여자 2)

환자가 어떤 업무의 질문을 했는데 그거를 저희는 이제 조력서비스 입장으로 간호사도 병원직원이니까 간호사에게 바로 질문하게 되잖아요. 근데 업무적인 일을 물었을 때 딱 부러지게 그냥 여기는 저희는 진료하는 곳이고 그거는 “원무과에 가서 알아보세요!”하고 퉁명스럽게 말할 때 병원직원으로 좀 예의가 없다고 느꼈던 그런 경험이 있습니다. (참여자 4)

② 거칠게 불만을 표출하거나 지원 불편해하는 환자 대응 어려움

환자들이 병원 시스템에 대한 불만을 표현할 때 거친 언행을 사용하거나 욕설을 하는 경우나 조력서비스를 불편하게 받아들이는 경우가 있는데 이런 환자에 어떻게 대응해야 하는지 어려움을 느끼기도 하였다.

저희들이 그분들을 어쨌든 도와주려고 가까이 가면 그거를 불편하게 생각하는 사람도 있더라고요. 도와주면서 어려운 점이라고 하면 일단 환자분들이라 도움을 드리고 도와드리려고 접근을 해도 그분들이 일단 수긍을 안 하고 누군가 왜지 이런 의문점을 갖고 먼저 배타적인 행동을 보이시다가 나중에 이제 도와드리면 나중에 고맙다고 그러고 가셔요. (참여자 1)

환자들 중 일부의 환자들이 무조건 도움을 받는 것을 당연시하면서 본인의 생각대로 되지 않으면 불만을 그대로 드러내는 것을 참여자들이 받아들여야 하는 것이 좀 어려웠습니다.

한마디로 말하면 많은 사람들의 불만을 그대로 받아야 하는 것입니다. '불만 받기'랄까요 그런 기분이 들기도 했습니다. (참여자 7)

③ 환자 중심 서비스로 병원의 변화 필요성을 느낌

참여자들은 병원에서 당일 진료가 급한 환자에게 우선적 배려 부족과 상급병원에서의 긴 대기로 인해 환자가 진료를 받지 못하고 돌아가는 상황에 아쉬움을 느꼈다. 또한, 장애인 이용 시스템 도입의 필요성을 느끼며, 담당 직원이 환자에게 10초의 여유를 갖고 설명하는 환자 중심의 서비스 노력이 필요하다고 하였다.

연세 드신 분한테는 설명할 때는 좀 찬찬히 이런 거 이렇게 해주고 이렇게 해갖고 오셔야 됩니다. 이렇게 해주면 더 좋지 않겠나, 간호사들도 바쁘니까 막 진행할 수 있겠지만 그런 것보다는 조금만 더 한 10초만 더 여유 있게 해주면 그 환자분한테도 기분이 좋지 않겠나, 공감대를 갖고 소통도 가능하고 그렇게 해주면 좋을 것 같은데 그 10초라는 게 너무 아쉽다는 거지. 우리가 갔을 때도 가보면 뭐, 뭐 하면 우리도 근무했으니까 대충 알아듣고 하는데 처음 오신 분들은 그렇게 말을 해버리면 모른단 말이야. 그래서 조금 5초에서 10초 정도만 환자한테 이렇게 설명해 주면 더 좋지 않겠나 그런 생각이 들어요. (참여자 6)

(4) 환자와의 관계를 통해 성장하고 보람을 느낌

① 환자와 상호작용하면서 대인관계와 공감능력이 향상됨

참여자들은 환자들과 상호작용하면서 인간관계 능력이 향상되었으며, 조력서비스를 제공하면서 좋은 인연을 맺고, 대인관계 기술이 발전했다고 느꼈다. 더불어 삶에 대해 넓은 시각을 가지게 되어 가족 내 분위기도 원활해지는 경험을 하였다. 또한, 암 환우 동행 경험을 통해 생각이 전환되었으며, 환자의 입장에서 이해하고 공감하며 안내함으로써 공감 능력이 향상되었다.

집에만 있으면 항상 뭐라 그럴까 짜증나고 이런 시간이 많았는데 그 활동을 하면서 그게 없어졌지 내가 갈 수 있는 곳이 있고 내가 가서 일할 수 있는 곳이 있으니까 훨씬 환경이나 뭐 이렇게 내 마음가짐이나 또 이 일을 함으로써 나하고 같이 있는 가족들도 훨씬 분위기도 좋아지고 그런 게 성장이라고 생각해. (참여자 1)

여러 환자분들을 만나고 일을 하다 보니까 물론 힘든 점도 있지만 대응 능력 이렇게 스킬이 늘어난다고 해야 될까요? 그런 부분도 있는 것 같고 이제 서로 대면을 하면서 하는 역할이잖아요. 그러다 보니까 좀 뭐라고 표현을 해야 될까 좀 보람 꼭 어떤 크나 큰 보상은 없지만 또 이렇게 조력서비스 활동이 가미된 일을 함으로써 보람도 느끼고 어떤 약간의 보수가 주어진다는 거 내 시간을 그런 일자리에 그러니까 약간의 보수 그다음에 병원에서 조력서비스 활동 그런 의미로 이런 게 좀 만족스럽긴 해요. (참여자 3)

취약계층의 노약자분들 잘 걸음도 못 걸으시는 분들이 병원 위치에서부터 모든 진료 절차가 어려운데 그분들을 진짜 처음부터 끝까지 그렇게 몇 시간이고 동행하면서 해드렸을 때 그분들이 그 눈빛 나를 바라보시는 그 눈빛 그런 거에서 진짜 보람도 느꼈고 그리고 정말 2년간

지금 2년이라고 하지만 16개월간 일을 했는데요. 환자입장에서 도움을 드리려고 눈높이를 맞추었던 것 같아요. 그러면서 환자를 또 이해하게 되더라구. (참여자 4)

② 환자를 돕는 과정에서 성장하고 보람을 느낌

참여자들은 암 환우들이 안심하는 모습을 보며 의미 있는 일을 했다고 느꼈고, 긍정적인 피드백과 감사의 말을 듣고 뿌듯함과 기쁨을 경험했다. 조력서비스 활동을 통해 자신이 희망적으로 성장하고, 사회구성원으로서 큰 힘이 될 수 있다는 자부심을 느꼈다.

일단 누군가한테 도움을 드린다는 게 굉장히 저한테는 뿌듯하고 이 사회에서 내가 사회에 구성원으로서 누군가한테 큰 힘이 될 수 있다는 거 그게 굉장히 컸어요. 앞으로도 제가 배우고 또 잘할 수 있는 일을 자신 있게 어쨌든 보람 있게 할 수 있어서 그게 굉장히 좋았고 그다음에 내원객들이나 환자들의 어떤 불편사항을 제가 어느 정도 해소시켜드리고 편안하게 안락하게 진료나 검사를 받고 가셨다고 생각하니까 굉장히 뿌듯하고 큰 힘이 된 것 같아요. (참여자 2)

자부심이라고 하면 여러 내원객들의 “고맙다, 친절하다”라는 말을 들을 때, 외래검진 안내를 하고 진료실을 못찾아 헤메는 어르신 환자들을 안내할 때, 또한 의료진들이 “도와줘서 고맙다.” “선생님들이 아니면 많이 힘들었을거다.” “선생님들이 계셔서 힘이 된다.”라는 말을 들었을 때 라고 생각되며, 일일이 모두 나열하기는 어렵지만 여러 순간들이 있었습니다. (참여자 7)

(5) 사업참여자, 환자, 병원 모두에게 의미있게 기여하는 사업 활성화를 기대함

① 재도약의 신선하고 활력있는 생활을 회복함

참여자들은 병원치료조력서비스 활동을 통해 경력 단절 후 우울감 극복과 퇴직 후 활기찬 사회활동으로 새로운 삶의 에너지를 얻는 계기가 되었다. 퇴직 후 침체된 생활이 감사하는 일상으로 바뀌며 신선한 활력을 느끼게 되었다

저는 생각지 못했는데 굉장히 제가 우울감을 많이 느꼈던 것 같아요, 근데 일을 하면서 굉장히 밝아지고 예전 모습으로 돌아간 것 같고 그런 면에서 오히려 제가 환자들이나 병원에 이제 도움을 준 것도 있지만 저도 굉장히 도움을 많이 받은 거죠. 가족들이 굉장히 만족해해요. 어떻게 보면 저희 가족 자체를 굉장히 화목하게 해주는 해준 그런 굉장히 큰 역할을 했죠. 제가 좀 밝아진 것 그러니까 건강해진거죠. (참여자 2)

내가 퇴직하고 일하지 않고 있을 때 너무 답답하고 우울하고 존재감도 떨어지고 그랬거든요. 근데 일하면서 행복하고 너무 좋아요. 그동안은 아침에 출근을 할 수 있는 직장이 있다가 집에서 쉬는 것과 취업이 안 된다는 것에 시간이 갈수록 우울감이 왔었어요. 이러한 일들이 나에게 활력이 될수 있는 기회가 주어진 것에 감사한거죠. 신중년경력형일자리사업 일하면서 사람들을 만나고 하면서 너무 신났지. (참여자 7)

② 경제적 보상을 통해 자유로운 삶의 여유를 경험

연구참여자들은 경제적 보상을 통해 품위를 유

지하고 사회적 활동에 여유를 가지게 되었으며, 늦은 나이에 일할 기회를 통해 자존감을 높이고 의료지식을 쌓았다. 병원치료조력서비스 활동으로 보람과 적당한 급여를 통해 생활의 여유와 만족을 경험하였다.

> 내가 버는 건 내가 쓸 수 있으니까 나한테 투자할 수 있으니까 내 품위관리로도 되고 그런 용도로 쓰게 되니까 더 좋았던 것 같아요. 신중년경력형일자리사업 일을 안 했을 때는 생활이 조금 침체되고 경제적인 걸 떠나서 약간 좀 생동감도 없고 그랬는데 일을 하면서 다만 급여 수준도 작고 근무 시간도 5시간에 짧은 시간이지만 이 일을 함으로 인해서 내가 생활에 생동감이 생기더라구요. (참여자 5)

> 내 품위 유지 그래서 그게 좋았어요. 그래서 사람들하고 이렇게 연금으로 살기에는 막 그 생활비에서 떼놔야 하니까 좀 그런 부분을 쓰기가 부담스럽잖아요. 근데 신중년 경력형일자리 하면서 또 수입이 생기니까 혹시 그래서 품위를 유지하니까 좋았어요. 그리고 또 이게 뭐랄까 나는 또 종교적인 기독교니까 또 헌금도 내가 하고 싶은 대로 할 수 있고 누구를 만나서 밥을 먹어도 부담스럽지 않게 먹을 수 있고 좋았어요. (참여자 7)

③ 환자와 상호작용하며 인생을 성찰하는 시간이 됨

병원치료조력서비스 활동에 참여하면서 타인을 돕는 것이 인생의 중요한 동기가 됨을 깨닫게 되었다. 의료지식과 병원 시스템을 배우며 조력서비스 활동에서 행복과 기쁨을 되찾았으며, 환자 응대 과정에서 삶과 죽음에 대해 깊이 성찰하는 시간이 되었다.

> 환자를 보면 이제 저분들이 곧 이제 저렇게 병을 앓다가 가시는 시간이 멀지 않았구나를 생각하면 마음이 아픈 점도 있더라고요. 인간이 태어났으면 다 가는 시간이 있겠지만 좀 더 건강하게 살다 가면 참 좋을 텐데 저렇게 나이 많아서 고생하는구나 싶은 게 이제 곧 나도 이제 나이가 들면 저런 모습일텐데, 하는 그런 쓸쓸함이나 이런 걸 느끼게 되더라고. (참여자 1)

> 저의 인생을 살아오면서 느낀 그 감정들이 가장 중요한 것은 내가 남을 도와준다는 것, 작은 일이지만 남을 도와준다는 거가 내 인생에 있어서 모티브가 됐기 때문에, 그런 부분에 있어서 굉장히 좋은 일이라고 생각하고 제게 딱 맞는 일이라고 생각합니다. 오랜 시간 병원에서 사회활동을 하고 그다음에 거기서 누적된 나 나름대로의 생각과 성격 그다음에 기본 지식들 그런 것들을 어려운 사람들을 도와준다는 재능 기부 같은 그런 마음가짐이라고 생각하고 있습니다. (참여자 8)

④ 환자에게 유익한 사업 활성화를 기대함

참여자 2는 요양보호사의 지식과 간병 경험을 활용하여 여성 치매 환자의 화장실 사용을 도우며 심리적 안정을 제공하였다. 또한, 보호자 없는 환자의 이동을 지원하고, 불안해하는 환자의 접수 절차를 신속히 처리하며 장애인 환자의 검사 동행과 귀가까지 심리적 지지자 역할을 수행하였으며, 서울에서 온 신환(新患)자는 병원의 친절함에 감동해 재방문을 약속하고, 항암 치료 환자가 병원 방문에 두려움을 느끼지 않는 것을 통해 조력서비스 활동의 긍정적 인식을 경험하였다.

> 휠체어를 타고 오신 여자 환자가 화장실이 급

한 거예요. 제가 요양보호사 자격증 공부를 할 때 배운 지식을 총동원했어요. 왜냐하면 휠체어에 앉아 계신 분을 변기에 앉아드리는 거 자체가 굉장히 힘든 일인데 그런 기술을 알고 있기 때문에 그걸 이용해서 앉혀드렸는데, 그분이 조금 속옷에 실수를 해서 닦아드리고 그랬는데 굉장히 미안해하면서도 고맙다고 고개를 숙이더군요. 그분의 실수를 제가 조금 늦게 만약에 도왔다면 아니면 제가 어떤 장애를 가지신 분을 돌볼 수 있는 그런 경험이 없었다면 그분이 아마 속옷에 굉장히 많이 묻히고 실수를 했을 텐데 그거를 제가 아무래도 조금 편하게 도와드려서 그분도 일단 덜 수치스러우셨고 저한테 덜 미안해 하셨을 것 같아요. 그러면서 배운 게 많아요. (참여자 2)

여기에 오시는 분들은 이제 중환자들이 많으시니까 이제 서울이나 이렇게 0000 병원도 얘기하시고 분당 무슨 병원도 얘기하시고 그런 데를 다니시다가 병원을 이쪽으로 천안 쪽으로 옮겨서 이제 집이 이쪽으로 이사를 와서 이제 옮겨보고 옮겨서 이쪽으로 오게 되었다 하시는 분들이 있었는데 그런 병원하고 비교했을 때 여기에 이 병원 친절함이 최고라고 거기보다 훨씬 낫다고 제가 앞으로 이 병원으로 오겠다 그렇게 말씀하실 때 내 역할을 다한 것 같고 기뻤습니다. (참여자 4)

⑤ 병원에게 유익한 사업 활성화를 기대함

참여자들은 병원치료조력서비스 활동이 환자들에게 편의를 제공하고 병원 내 혼란을 줄이며 의료서비스에 긍정적인 역할을 한다고 느꼈다. 이처럼 사업 프로그램이 의료서비스 질을 개선한다고 느끼며 더욱 활성화되기를 기대하였다.

제가 2년 동안 해보니까 이 외래 환자에게 안내자가 병원의 첫인상을 좌우한다고 생각해요. 그래서 친절하게 하려고 했고 또 정확하게 그 다음에 적극적으로 이렇게 대면으로 하는 이 응대 서비스가 초진 환자가 재진 환자로 이어져가지고 병원 운영에도 큰 역할을 할 수 있다고 생각이 돼요. 이분들 입장에서는 상급병원에 오셔서 되게 어떤 차별화된 서비스를 받기를 원하신다는 느낌을 받았거든요. 근데 우리 조력서비스 역할이 그런 부분을 해소를 해드리면 어차피 처음 오셨던 환자가 재진 환자로 이어지고 계속 이어지면은 내원객수도 운영하는 그 병원 역할에 큰 도움이 될 수 있다고 저는 생각을 하거든요. 하루에 항상 저희가 안내할 때 오는 내원객이 몇 분이나 되실까 이런 걸 항상 가끔씩 체크를 하거든요. 그럴 때 그 부분도 항상 생각은 하죠. 그러니까 병원도 행정 운영 시스템에 있어서 어느 정도 초진 환자가 재진환자로 이어지는 부분을 신경을 안 쓰지는 않을 것 같아요. (참여자 3)

일의 숙련도가 이제 조금 붙으니까 계약 기간이 끝난다는 거잖아요.(중략) 신중년 일자리가 단점이 그거인 것 같아요. 근속 기간이라 그럴까요? 그게 너무 짧아요. 업무가 익숙해지면서 병원의 복잡한 일들을 바로바로 처리해주니까 병원 직원들도 좋아하고 서로 친분도 생기면서 분위기가 좋아졌는데 아무튼 좀 더 활성화됐으면 좋겠습니다. 어느 정도 적응하고 할 만한 정도의 8개월로 해서 이제 사업이 종료가 되는 건데 좀 적어도 3년 이상 됐으면 좋겠다고 생각합니다. (참여자 5)

대학병원 환자들은 여러 곳에서 진료 검사, 그다음에 입원, 또 이제 외래 귀가 모든 것들이

다 처리되기 때문에 그런 것들을 도와줄 수 있는 정확한 조력서비스가 필요하죠. 다음에 이용할 수 있게끔 도와줄 수 있는 역할을 할 수 있는 부분들이 병원의 모든 직원들이 다 그런 마음가짐과 행동으로 해야 되겠지만 본인들의 주된 업무가 있기 때문에 그런 부분에서 미약한 부분들을 도와줄 수 있는 신중년경력형일자리사업 참여자의 활동이 있어서 병원으로써는 아마 많은 도움이 되었을 거라고 생각됩니다. (참여자 8)

5. 결론 및 제언

본 연구는 신중년경력형일자리사업 참여자의 병원치료조력서비스 활동 경험과 의미에 관하여 탐색하고자 Giorgi의 현상학적 연구방법을 적용하였다. 신중년경력형일자리사업 참여자의 병원치료조력서비스 활동 경험은 65개의 의미단위와 16개의 하위구성요소, 5개의 구성요소로 분석되었다. 최종적으로 도출된 구성요소는 '의미있는 사회활동을 이어가고자 함', '병원과 환자의 미충족 공백을 밀도있게 지원함', '병원과 환자 관계에서 넘어서야 할 도전과제를 확인함', '환자와의 관계를 통해 성장하고 보람을 느낌', '사업참여자, 환자, 병원 모두에게 의미있게 기여하는 사업 활성화를 기대함'이다.

본 연구 결과의 함의와 논의 사항은 다음과 같다.

첫째, 연구참여자들은 병원치료조력서비스 활동을 통해 개인의 성장과 활력 있는 삶의 변화를 경험하며, 환자들과의 상호작용과정에서 인생을 성찰하는 기회가 되는 것으로 나타났다. 참여자들 개인은 대인관계 능력, 자신감, 공감 능력 등 다양한 심리사회적 기술이 향상되었으며, 이러한 경험은 전반적인 문제 해결 능력 및 삶의 가치를 발견하는 긍정적인 경험으로 분석되었다. 특히 참여자들의 문제 해결 능력 향상은 환자와 이용객에게 의료지식을 적용하여 복잡하고 예측 불가능한 상황에서 문제를 해결하고 의료서비스를 증진하는 경험임을 확인할 수 있었다. 또한, 환자와의 상호작용은 신중년 자신의 삶을 되돌아보는 기회가 되고 자신이 걸어온 길과 앞으로의 삶에 관해 깊이 성찰하는 경험이 됨을 볼 때 참여자들은 병원치료조력서비스 사업을 통해 인간을 이해하는 능력을 함양하고, 자신의 삶에서 신중년 세대의 새로운 의미를 발견하며 성찰하는 기회를 제공받는다는 점을 확인할 수 있었다.

둘째, 연구참여자들은 신중년경력형일자리사업 병원치료조력서비스 활동을 통해 병원의 인력 부족 문제를 부분적으로 해소하는 것으로 인식하였다. 특히, 병원 내 다양한 행정 업무와 긴급한 의료 지원 역할을 통해 환자들에게 심리적 안정을 돕는다고 하였다. 다양한 이해관계자가 모여 의료적, 비의료적 서비스를 제공하는 병원은, 현존하는 현대 사회의 많은 조직 중 복잡한 조직으로(문정아, 2002), 다양한 의료서비스 지원 인력이 필요한 상황이다. 병원에서의 조력서비스 활동은 병원에 따라 공익성 논란이 있을 수 있겠지만 누구나 질환에 노출될 수 있는 잠재성과 환자의 치료에 긍정적인 효과를 위해 병원 지원 인력을 확대할 필요성이 있다(이성록, 2003, 375쪽). 연구결과에도 나타난 것처럼 참여자들이 의미있는 사회활동을 이어가고 싶은 마음으로 시작한 활동이 그러한 동기를 충족시킬 수 있다면 신중년경력형일자리사업 참여자의 필요 충족은 물론 병원에서 필요로 하는 전문서비스 인력을 확보하고 이를 통해 환자들의 편의를 증진시킬 수 있는 좋은 방안이 될 수 있을 것이라 본다.

셋째, 연구참여자들은 활동 중 의료진과의 소통에서 아쉬움을 느끼는 것으로 나타났다. 의료조직

은 우리 생활과 불가결한 관계의 조직이지만 대부분의 사람에게 병원 행정의 경직성과 고도의 전문가 인력들에게 느껴지는 권위적인 모습에 불편을 느낀다. 심한 경우 환자와 그 가족 및 면회자들에게 심리적 불안을 경험하게 하는 스트레스 요인으로 작용한다(류기형 외, 2022). 참여자들은 환자와 보호자의 편안함을 고려해 의료진의 의료용어를 이해하기 쉽게 환자에게 설명하고, 응대과정에서 환자들의 요구를 충족시키며, 의료 서류 및 절차를 조력하여 환자들의 스트레스를 줄여 병원 이용의 접근성을 높이는 것으로 나타났다. 즉 의료조직이 환자 중심의 접근법을 채택하고, 의료서비스를 개선하고 의사소통을 강화하는 데 기여하였다 하겠다. 환자들이 의료서비스를 받는 과정에서 안전하고 편안함을 느끼도록 돕는 조력서비스의 필요성에 대한 논의가 더 이루어질 필요가 있다.

넷째, 신중년경력형일자리사업과 의료분야의 병원치료조력서비스 활동을 연계하는 것은 의료서비스 변화에 중요한 의미가 될 수 있을 것이다. 중장년의 경력형일자리사업은 신중년의 보람 있는 노후를 준비하기 위한 사회서비스 일자리로 복지와 결합하여 신중년이 의미 있는 활동을 통해 사회에 기여하고 동시에 자신의 노후를 준비할 수 있는 기회를 제공한다(고용노동부, 2022). 신중년 세대가 참여하는 사회서비스 유형의 병원치료조력서비스가 개인의 성취감과 사회적 지지를 증진시키는 경험으로 나타나는 것을 볼 때, 사회와의 연결을 유지하고 활동성을 지속하는 것은 이들의 정신적, 신체적 건강에도 긍정적인 의미가 있는 것으로 사료된다. 고용노동부의 신중년경력형일자리사업과 D대학교병원의 병원치료조력서비스 지원은 초고령사회에 대응하며, 경제 활성화 및 의료서비스 향상에 기여하는 중요한 정책적 시도임을 알 수 있다.

마지막으로 본 연구참여자들은 신중년경력형일자리사업 병원치료조력서비스 활동 경험으로 환자 뿐 아니라 참여자와 병원이 상생 협력할 수 있는 사업 활성화를 기대하는 것으로 나타났다. 참여자들은 병원에서 활동하는 동안 다양한 의료진 및 환자들과의 상호작용이 사회적 관계를 유지하고 확장하는 경험이었다. 이는 개인의 신체적, 정신적 건강에도 긍정적인 영향을 미쳤으며, 병원치료조력서비스 활동을 통해 사회적 연결을 지속할 수 있는 기회와 개인적 삶의 성찰로 이어졌다. 또한 의료기관은 병원의 인력 부족 문제를 완화하고 특히 행정 업무 및 감염관리, 보건예방, 특수질환자 등 긴급 지원 업무에서 의료진의 부담을 경감시키는 역할로 병원 전체의 업무 흐름이 개선되고, 환자에게 보다 질 높은 의료 서비스를 제공할 수 있는 것으로 확인할 수 있었다. 환자들이 정서적 지지와 실질적인 도움을 받음으로써 스트레스가 완화되어 병원 내에서 보다 안전하고 편안함을 느끼는 경험으로 볼 때 참여자, 병원, 환자가 상생 협력하는 포용적 사회통합의 의미 있는 방안이 될 것으로 사료된다.

이러한 연구결과를 기반으로 한 정책적, 실천적 제언은 다음과 같다.

첫째, 신중년 경력활용의 의미있는 사회참여 조건과 의료기관 서비스질 향상의 시너지를 가져올 수 있는 근로성격의 프로그램 개발에 적극적인 투자가 이루어져야 한다. 이들은 인구 감소 문제 해결에 중요한 역할을 할 수 있음에도 불구하고 정책적 지원이 미흡하여 그들의 경험과 기술을 충분히 활용하지 못하고 있다. 은퇴자라는 부정적 인식으로 신중년에게 단순 업무 및 보조업무만을 부여하기도 하는데, 이 경우 자신의 역량을 발휘하지 못하고 질 낮은 일자리를 벗어나기 어렵다. 병원치료조력서비스는 다른 사회서비스와 달리 특정 수준의 전문지식과 기술이 요구되는 영역으

로 의료분야에서 중요한 역할을 담당할 수 있다. 의료기관이 갖는 특수성과 2년이라는 짧은 사업기간으로 인해 민간일자리의 재취업과 연결되기는 어려운 점이 있다. 고용노동부는 2019년부터 중고령자가 기존의 경력, 전문성을 활용하여 재취업을 할 수 있도록 지원하고 있으나, 2020년 5월 정부가 발표한 '신중년 퇴직전문인력 활용방안'을 보더라도 점차 늘어나는 퇴직전문인력을 지원하기에는 여전히 부족하다고 보고되었다(관계부처 합동, 2020). 이들이 자신의 경력을 살려 의료서비스의 질을 높일 수 있도록 다양한 정책 지원체계를 강화해나가야 할 것이다.

둘째, 신중년에 대해 근로자로서 안정적 근로여건과 정책환경이 조성되어야 한다. 노인일자리사업 참여노인에 대해서도 법적 지위보장의 중요성이 부각되고 있는데(박경하, 정주영, 2016), 경력형일자리사업은 전문성에 부합하는 영속성에 한계가 있을 수 있으며 정부지원이 중단, 축소되면 사업이 폐지되거나 축소되기 쉽다(지은정, 2023). 또한 단기 사업 기간 내 참여자들이 병원치료조력서비스에 필요한 역량을 충분히 갖추기 위해서는 교육과 훈련의 충분성을 확보하기 어렵다는 점과, 단기 사업의 특성상 신중년 참여자들의 활동을 충분히 평가하고 개선점을 도출하기에는 제한점이 있을 수 있다. 그러므로 이들의 역량을 개발하고 병원 환경에 적응할 수 있도록 사업 기간 연장과 연속적인 교육 및 훈련 프로그램 마련이 필요하다. 또한, 사업 종료 후 참여자들이 민간 일자리로 원활하게 전환할 수 있도록 취업 지원 프로그램을 강화하고, 의료조직과의 네트워킹 기회를 촉진하는 지원책을 제도화하여 보완하는 것이 필요하다.

셋째, 신중년의 연령범위에 대한 사회의 인식을 개선하는 활동이 필요하다. 이들의 경력과 건강능력을 활용하기 위해 역동적인 신중년에 대한 노동시장의 경직성을 줄이고 의료기관을 대상으로 신중년의 생산성에 대한 인식을 바로잡는 교육을 적극적으로 하여 이들의 고용확대에 기여할 수 있다. 또한, 신중년은 사회참여활동을 추구하는 인구계층으로 그들의 특성과 필요를 민감하게 반영하는 사업관리와 운영을 해 나가야 할 것이다.

본 연구는 신중년경력형일자리사업으로 병원치료조력서비스 활동이 연구참여자들에게 어떻게 경험되었는지를 조명함으로써 개인적, 사회적, 의료적 차원에서 의미있게 기여할 수 있는 기초자료를 마련하였다는데 의의가 있다. 다만 지역, 의료기관 등에 따라 차별화된 병원치료조력서비스의 다양한 활동 경험이 나타날 수 있으나 이 연구가 모든 병원치료조력서비스 활동 경험을 담아내기에는 한계가 있다. 향후 연구에서는 다양한 환경의 병원치료조력서비스 참여자들을 더 확보하여 추가적인 연구를 시행함으로 이들의 경험에 대한 이해를 확대해나가는 것이 필요할 것이다. 또한 신중년경력형일자리사업 병원치료조력서비스 참여자 이외 사업담당자나 병원의 의료진, 환자들이 병원치료조력서비스 활동을 어떻게 인식하고 경험하였는지를 탐색하는 연구를 수행한다면 이들의 활동 의미를 다양한 차원에서 다양한 시각으로 이해하고 사업의 발전방안에 대해 다차원적인 시각에 기반해 논의해나갈 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

강순희 (2016). 중고령자 재취업의 결정요인, 일자리 만족도 및 고용안정성. <취업진로연구>, 6(3), 117-140.

고선강 · 송혜림 · 강은주 (2023). 긴급돌봄 및 병원동행서비스에 대한 1인가구의 요구도. <2023 한국가족자원경영학회 온라인 추계학술대회 및 정기총회 - 4차산업혁명시대, 가사노동과 돌봄의 과제와 전망>. 서울: 한국가족자원경영학회.

고용노동부 (2011). <사회공헌일자리사업 운영지침>. 서울: 고용노동부.

고용노동부 (2020). <2020년도 신중년 사회공헌 운영지침>. 세종: 고용노동부.

고용노동부 (2021). <2021년도 신중년 사회공헌 운영지침>. 세종: 고용노동부.

고용노동부 (2022). <2022년도 신중년경력형일자리사업 운영지침>. 세종: 고용노동부.

고용노동부 (2023). <2023년도 신중년경력형일자리사업 운영지침>. 세종: 고용노동부.

고용노동부 (2024). <2024년도 신중년경력형일자리사업 운영지침>. 세종: 고용노동부.

고용노동부 · 한국고용정보원 (2022). <together 신중년경력형일자리사업 우수사례집>. 세종: 고용노동부 · 한국고용정보원.

고창수 (2023). 신중년 사회공헌활동 지원사업의 고용효과 분석. <재정정책논집>, 25(4), 59-93.

관계부처합동 (2017.8.9). 정부 최초의 신중년 인생 3모작 기반구축 계획 마련. 보도자료.

관계부처합동 (2020). 신중년 퇴직전문인력 활용방안.

구민지 (2022). 신중년의 경제상태가 주관적 건강과 우울에 미치는 영향. 서울대학교 보건대학원 석사학위논문.

김경래 (2020). 신중년의 노후 인식 실태와 시사점. <보건복지포럼>, 2020.9., 56-66.

김순자 (2011). 노인취업정책에 관한 비교 연구.단국대학교 대학원 박사학위논문.

김용배 (2023.9.17). 단국대 산학협력단, '신중년경력형일자리사업' 지역활기 제공. 충청신문. https://www.dailycc.net/news/articleView.html?idxno=756059

나일주 · 임찬영 · 박소화 (2008). 한국 베이비붐 세대의 은퇴 대비를 위한 정책방향. <노인복지연구>, 42,51-173.

단국대학교 천안캠퍼스 산학협력단 (2023). <신중년 경력형일자리 지원사업 활동사례집>. 천안: 단국대학교.

류기영 · 남미애 · 박경일 · 홍봉선 · 강대선 · 배의식 (2022). <자원봉사론>. 경기도: 양서원.

문정아 (2002). 병원자원봉사활동의 중요요인에 관한 연구. 동아대학교 대학원 석사학위논문.

박경순 · 서정희 · 안영식 (2020). 신중년 구직자의 취업역량에 대한 교육요구도분석. <직업교육연구>, 39(6),19-37.

박경하 · 정주영 (2016). 노인활동지원사업 수행과정에서 실무자 경험에 대한 질적연구. <한국지방자치연구>, (18), 101-120.

박송희 · 김설희 (2023). 노인 병원 동행서비스이 인식과 요구도. <인문사회21>, 14(1), 693-705.

배화숙 (2020). 신중년의 일자리 재진입 동태와 퇴직률의 영향요인 분석. <인문사회21>, 11(6), 2397-2410.

보건복지부 (2023). <보건복지통계연보>. 세종: 보건복지부.

손동기 (2022). 국외 퇴직전문인력 일자리 지원사업. 지은정 편 <신중년 경력형일자리사업 모니터링>. 충청북도 한국고용정보원.

신용주 · 김혜수 (2015). 초로기 신중년을 위한 융합형 평생학습모델의 탐색. <Andragogy Today>,18(2), 151-168.

오애숙 (2022). 신중년의 평생교육 참여가 성공적 노화에 미치는 영향. 광주대학교 대학원 박사학위논문.

유리나 (2018). 신중년 남성의 사회적 자본이 성공적 노화에 미치는 영향과 셀프리더십의 조절 효과. 중앙대학교 교육대학원 석사학위논문.

유정화 · 길혜지 (2022). 신중년의 일자리 기대감에 대한 종단적 변화와 영향요인분석. <숭실대학교 한국평생교육 · HRD연구소>, 18(3), 239-166.

유천 (2024). 한 · 중 노인일자리사업 비교 분석연구. 초당대학교 대학원 박사학위논문.

유태균 · 이재원 · 서재호 · 배지윤 · 김다희 · 유기태 (2021). 신중년 사회공헌활동 지원사업의 실태와 쟁점: 사업관계자를 대상으로 한 실증적 고찰. <노동정책연구>, 21(3), 143-172.

이국권 (2020). 신중년 노후준비를 위한 인생이모작지원센터 활성화 방안. <지역복지정책>, 31, 109-132.

이명섭 (2009). 대학병원 자원봉사자들의 자원봉사활동 만족도에 관한 연구. 영남대학교 행정대학원 석사학위논문.

이성록 (2003). <자원봉사 매니지먼트>. 서울: 금영애드컴.

이성록 (2005). <자원봉사 어드바이저>. 경기도: 미디어숲.

이아영 (2020). 신중년 경제활동 실태와 향후 과제. <보건복지포럼>, 35-44.

이용호 (2016). 신중년의 존재규명과 소비행태에 관한 연구. 고려대학교 대학원 박사학위논문.

이한석 (2019). 신중년의 인적자본 및 사회적자본이 은퇴 후 재취업 의지에 미치는 영향에 관한 연구: 긍정심리자본의 매개효과 및 구직기술의 조절효과를 중심으로. 가천대학교 대학원 박사학위논문.

이한석 · 이영균 (2019). 신중년의 긍정심리자본이 재취업의지에 미치는 영향. <디지털융복합연구>, 17(5), 33-40.

이혜경 (2007). 여성 정신장애인이 모성경험에 대한 연구. 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.

정백근 (2011). <공공의료사업 발전을 위한 심포지움>. 서울: 서울대학교병원.

정윤영 (2015). 병원자원봉사자의 활동유효성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 숭실대학교 사회복지대학원 석사학위논문.

지은정 (2017). 개인-직무적합의 관점에서 본 노인의 일과 삶의 만족도: 생애 주된 일자리와의 연계를 중심으로. <정부 학연구>, 23(2), 189-224.

지은정 (2023). 신중년 취업자의 근로소득 변화궤적과 예측요인. <고용이슈>, 2023년 봄호, 28-47.

최강식 · 최종석 · 장기표 · 박경기 · 이근철 (2019). <신중년 직업훈련 참여 확대 방안>. 세종: 고용노동부.

최일수 (2019). <신중년의 삶>. 서울: 청람.

통계청 (2022). 2022년 5월 경제활동인구조사 고령층 부가조사 결과. 2022.7.26. 보도자료.

통계청 (2024). 2023년 생명표 2024.12.4. 보도자료.

한국고용정보원 (2022). 신중년 경력형 일자리 사업 모니터링.

한국노인인력개발원 (2020). 2020년도 노인 일자리 및 사회활동지원사업 운영안내.

한국일보 (1992). 신중년 세대 행복 길 찾기 돕는 '신중년 꿈을 품다' 출간.

한창묵 (2019). 신중년의 성공적 노화에 미치는 영향요인 분석. <국정관리연구>, 14(2), 37-62.

황남희 (2020). 신중년의 경제상태 현황과 시사점. <보건복지포럼>, 287, 5-19.

황남희 · 김경래 · 이아영 · 임정미 · 박신아 · 김만희 (2019). 신중년의 안정적인 노후 정착지원을 위한 실태조사. 한국보건사회연구원.

황주경・강순희 (2021). 신중년 구직자의 사회적 지지가 삶의 만족도에 미치는 영향, 재취업 욕구의 매개효과<융합정보논문지(구 중소기업융합학회논문지)>, 11(7), 145-154.

Cohen, P. (2014). 나이를 속이는 나이: 만들어진 시간, 중년에 관한 오해와 진실 (권혁 역). 서울돋을새김.

Erikson, E. H., & Erikson, J. (1981). On generativity and identity: From a conversation with Erik and Joan Erikson. *Harvard Educational Review*, 51(2), 249-269.

Gilbert, N., & Specht, H. (1986). *Dimensions of social welfare policy* (2nd ed.). Englewood cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Giorgi, A. (2004). Qualitative research methodology: Advanced workshop on the descriptive phenomenological Method. 한국질적연구센터 워크숍 자료.

Havighurst, R. J. (1972). *Developmental Tasks and Education.* ; David McKay Company. Inc., New York, NY.

Jung, C. G. (1954). *The Development of personality*. New York: Pan the on.

Laslett, P. (1991). *A fresh map of life: The emergence of the third age*. Harvard University Press.

Levinson, D. J. (1978). The Seasons of a Man's Life. New York: Ballantine Books. Sadler, W. (2000). *The third age: Six principles of growth and renewal after forty*. Da Capo Press.

Lincoln, Y. S., & Guba, E, G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.

Neugarten, B. L., Moore, J. W., & Lowe, J. C. (1965). Age norms, age constraints, and adult socialization. *American journal of Sociology*, 70(6), 710-717.

Sadler, W. (2000). *The third age: Six principles of growth and renewal after forty*. Da Capo Press.

Qualitative Study on the Experiences of New Middle-Aged Career Job Project Participants Providing Hospital Treatment Assistance Services

Ock Ran Shin, Jung Sook Choi

Dankook University

The purpose of this study is to understand the content and meaning of experiences with Hospital Treatment Assistance Services by participants in the Career-Based Employment Project for the New Middle-Aged. Eight participants involved in hospital treatment support activities of the project were selected. Data were collected from one-on-one in-depth interviews and were analyzed using Giorgi's phenomenological research method. The results revealed 65 meanings, 16 sub-categories, and 5 structure factors. The structure factors derived from the analysis were: 'Continuing meaningful social activities', 'Providing intensive support for unmet needs between hospitals and patients', 'Identifying challenges in relationships between hospital staff and patients', 'Experiencing growth and a sense of fulfillment through relationships with patients', and 'Hoping for active project engagement that meaningfully contributes to participants, patients, and hospitals alike'. Based on these results, discussions and suggestions were made on the significance and developmental directions of Hospital Treatment Assistance Service in the Career-Based Employment Project for the New Middle-Aged.

Keywords: New Middle-Age, New Middle-Aged Career Job Project, Hospital Treatment Assistance Service, Qualitative Research