

노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상 방안

Strategic Proposal for the Improvement of Service Quality of Long-term Care Insurance in Korea



염기욱 군산대학교 사회복지학과 부교수

노인장기요양보험제도 도입 전에는 서비스 인프라의 양적인 확충에 초점이 맞추어졌었으나, 제도 시행에 따라 서비스 이용자가 발생하고 있는 현시점에서는 서비스 질을 어떻게 담보할 것인가가 중요한 이슈가 되고 있다. 따라서 노인장기요양보험제도의 성공적인 정착을 위해서는 우선, 노인장기요양 서비스 질 표준화를 위해 급여와 시설환경의 표준화와 장기요양기관 서비스 질 평가·인증기구를 설치할 필요가 있다. 또한 가장 광범위하고 직접적인 서비스 제공의 중심적인 역할을 수행할 요양보호사의 전문성을 강화하기 위해서 요양보호사 양성기관에 대한 인증제도를 도입하고, 신규 인력에 대해서는 보다 확충·강화된 교육과 시험제도 도입, 국가가 관장하는 연수체계, 모니터링·평가체계를 구축할 필요가 있다. 서비스 이용자를 보호하기 위해서는 이용접근성 보장을 위한 정보제공의 수월성 제고, 이의신청 및 불만처리대책, 인권침해 대책, 위기관리대책 등 섬세하고 엄격한 관리체계를 구축해야 할 것이다.

1. 문제제기

노인장기요양보험제도가 도입되기 전 단계까지 제도와 관련된 논의의 핵심은 장기요양서비스 제공을 위한 기본적인 인프라 확충, 즉 “서비스 없는 제도”가 되지 않도록 하기 위한 대책과 관련된 것이었다. 이는 선별적인 노인복지체계로부터 보편적인 노인복지체계로 전환하는 과정에서 장기요양 수요가 급증함에 따라 나타날 수밖에 없는 문제점일 것이다. 정부는 이에 대한 대책으로 민간시장의 활력을 활용하는 정책을 추진해 왔으며, 장기요양서비스 공급량 확대라는 차원에서 살펴본다면 일정 정도 성공하였다고 평가할 수 있다.

노인장기요양보험제도가 시행된 현시점에서 장기요양서비스 이용자가 발생하게 됨에 따라 향후 논의의 중심은 장기요양서비스 질 확보로 이동하게 될 것이다. 기존의 노인복지법체제에서 제공되던 서비스는 행정행위 결과로서 얻어진 산물이라는 성격이 강했었다면, 노인장기요양보험제도 아래에서의 급여는 이용자의 권리가 적극적으로 반영되는 체계로 전환되었기 때문에 장기요양서비스 이용자는 서비스의 질에 민감하게 반응할 것이라 예측할 수 있다. 따라서 장기요양서비스 질을 담보하기 위한 적극적인 대응노력이 요구되는 상황이다.

노인장기요양보험법에서는 장기요양 서비스 질을 보장하기 위한 몇 가지 조항을 규정하고

있다. 즉, “장기요양기관의 정보제공 의무”(제34조)와 “장기요양급여 수준 향상을 위한 평가 등과 관련된 공단의 역할과 필요한 조치”(제54조), 그리고 “이의신청”(제55조), “심사청구”(제56조), “행정소송”(제57조) 등에 관한 권리 등이다.

이와 더불어 정부는 이상의 법률에 근거하여 시설서비스 질 평가 결과 공개와 수가 차등지급, 대상자의 등급 호전에 따른 인센티브 부여, 읍부즈맨제도 운영 등 서비스 질 강화 대책을 강구하고 있다.

이상과 같은 대책에도 불구하고 우리나라의 노인장기요양보험제도의 경우 기존의 비영리법인·단체뿐만 아니라 영리를 목적으로 하는 개인, 기업 등 성역 없이 민간에 개방하는 등 경쟁을 통한 효율성 제고, 즉 유사시장(quasi-market)방식의 장기요양서비스 공급방식을 채택하고 있기 때문에, 섬세하고 엄격한 관리체계를 구축하지 않으면 서비스 질이 저하될 위험에 직면할 수 있다. 따라서 노인장기요양보험제도의 서비스 질을 담보하기 위한 노력은 다양한 측면에서 강구되어야 할 것이다. 본 글에서는 노인장기요양보험제도의 서비스의 질 향상 방안으로 서비스 질 표준화 차원, 장기요양인력의 전문성 강화 차원, 서비스 이용자 보호 차원으로 구분하여 살펴보고자 한다.

1) 노인장기요양서비스 질 표준화 방안

(1) 급여(서비스)의 표준화

노인장기요양보험제도 도입의 가장 큰 의의라고 한다면 그 동안 가족 책임 아래 제공되어

온 노인에 대한 돌봄 역할이 사회적 역할로 전환되었다는 것이다. 특히 시설급여 대상자의 경우는 가족부양기능을 “완전대체”하고 있으며, 재가급여의 경우도 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호 등을 중심으로 “부분대체”기능을 수행하게 된다. 노인 돌봄의 사회가 이루어진 것이다. 따라서 단일 보험자에 의해 전국적으로 적용되는 노인장기요양서비스의 최저기준을 정하고 이를 유지하기 위한 지침, 매뉴얼 개발이 이루어져야 한다.

이는 첫째, 노인장기요양서비스 이용자에게는 자신이 이용하는 장기요양서비스 질이 좋은 것인지, 그렇지 않은 것인지를 판단할 수 있는 근거를 제공할 것이다. 둘째, 장기요양서비스 제공 현장에서 발생하는 각종 사고에 대한 공급자와 수급자 간의 책임여부를 구분하는 판단기준이 될 것이다. 구체적인 서비스에 관한 지침이나 매뉴얼이 만들어져 있지 않으면 수급자와 공급자 간에 발생하는 서비스 질과 관련된 다툼이나 문제 상황을 해결할 수 있는 방법이 막연하다. 셋째, 같은 비용을 지불하고 이용하는 서비스 이용에 대한 공평성을 담보하기 위함이다. 예를 들어 같은 비용을 지불하고도 자원이 취약한 지역에 거주함으로써 낮은 수준의 서비스를 제공받는다면 공평성이 담보되었다고 할 수 없을 것이다. 따라서 전국적으로 통일된 서비스 제공 절차, 방법, 내용 등을 포함하는 표준화 작업이 필요하다.

(2) 시설환경의 표준화

우리나라 장기요양기관은 동일한 종류의 시

설 간에도 하드적인 시설환경의 편차가 심한 편이다. 기존 사회복지법인 등에 의해서 운영되던 노인(전문)요양원의 경우도 운영주체의 역량에 따라 시설환경에 편차를 보이고 있으며, 개인 등에 의해 신규로 참여하는 장기요양시설의 경우는 그 편차가 더욱 크게 벌어져 있다.

장기요양기관은 노인복지법이나 노인장기요양보험법 등에서 규정하고 있는 설치기준에 따라 설치되었다고는 하지만 법에 명시된 조건은 최저한의 기준을 제시한 것에 불과하다. 따라서 동일한 수가와 본인부담금을 지불하면서도 시설환경의 편차가 너무 크게 발생하여 서비스 질이 달라지지 않도록 세부적인 시설환경 기준을 제시하는 등 표준화 작업이 이루어져야 할 것이다.

(3) 장기요양기관 서비스 질 평가·인증기구 설치

급여의 표준화, 시설환경의 표준화 작업 이외에도 이러한 내용을 평가·인증, 관리하기 위한 독립적인 기구를 설치하는 것이 필요하다. 최근 사회서비스가 급격하게 확대되고 있고, 사회복지시설의 경우 3년에 1회 평가를 받고 있으며, 지정 장기요양기관만도 약 5천개에 이르고 있으므로 장기요양기관을 포함하는 사회서비스 평가·인증기구를 설치할 필요가 있을 것이다. 이 경우 일본의 개호서비스 정보공표제도와 같이 서비스 내용의 사실 관계 확인과 공표를 통해 이용자의 선택을 돕는 느슨한 형태의 서비스 질 관리체계로부터 영국의 사회적 케어 감독위원회(Commission Social Care Inspection, CSCl)와 같이 모든 사회적 서비스에 대한 공통된 기

준에 따른 사업자 등록과 다양한 감사방법·빈도, 결과의 공표 및 피드백 등 실효성 있는 감사·평가체계를 갖추고 있는 질 관리체계 사이에서 한국적 상황에 적합한 모형을 개발하여 도입할 필요가 있다.

현재 보건복지가족부장관은 장기요양보험사업을 관장하며, 국민건강보험공단이 장기요양보험의 관리운영 기관으로서 장기요양보험가입자 및 그 피부양자와 의료급여수급권자의 자격관리, 장기요양보험료의 부과·징수, 신청인에 대한 조사, 등급판정위원회의 운영 및 장기요양등급 판정, 장기요양인정서의 작성 및 표준장기요양이용계획서의 제공 등 운영 전반에 걸친 업무를 관장하고 있다. 특히 공단은 장기요양기관이 장기요양급여의 제공 기준·절차·방법 등에 따라 적정하게 장기요양급여를 제공하였는지를 평가한 후 그 결과를 공개하는 등 필요한 조치를 할 수 있도록 되어 있다. 이상과 같이 공단은 장기요양업무의 독점성 등으로 인해 많은 주목을 받고 있는 상황에서 평가와 같이 민감하고 이해관계가 복잡한 업무를 직접 관장하기 보다는 평가를 제외시키고 보험자로서의 고유 업무를 충실하게 수행할 수 있도록 할 필요가 있을 것이다.

2. 요양보호사의 전문성 강화 방안

1) 현행 요양보호사 양성체계의 한계

노인장기요양서비스는 인적자원에 의해 직

접적으로 제공되는 서비스가 주류를 이루기 때문에 사회복지사, 간호사, 사례관리자 등 보건복지 전문인력으로부터 노인들의 신체수발이나 가사활동을 전문적으로 도와주는 요양보호사에 이르는 다양한 장기요양인력의 역할이 중요하다. 그 중에서도 노인장기요양보험제도 도입에 맞추어 도입된 요양보호사는 장기요양대상자에 대해서 가장 광범위하고 직접적인 서비스를 제공하게 될 주요한 인력이라 할 수 있다. 따라서 본고에서는 요양보호사 양성체제로 한정하여 기술하고자 한다.

산업구조 변화로 고용 없는 성장이 많아지고 있는 상황에서 노인장기요양서비스는 고령사회에서 일자리 창출의 중심이 될 수 있을 것으로 기대되며, 장기요양인력의 질이 바로 서비스 질과 직결된다는 측면에서 요양보호사의 양적인 증가뿐만 아니라 질적인 자격관리를 어떻게 할 것인가는 매우 중요한 문제가 된다. 따라서 신규 진입 인력의 교육 및 훈련과 기존 인력의 지속적인 재교육 및 재훈련의 체계화를 통해 인력의 질을 담보하여야 하며, 좋은 인력을 유지하기 위하여 임금 및 근무조건 등에서 좋은 일자의 조건들을 확보해야 할 것이다.

그러나 2008년 2월부터 시행된 요양보호사 양성 및 자격관리체계는 양적인 측면에 초점이 맞추어진 나머지 요양보호사 양성기관의 난립과 교육부실, 자격취득을 위한 진입통로의 무제한 등으로 처우 및 근무환경이 열악한 수준에 머물 것이라는 우려가 현실화되고 있다. 따라서 노인복지법 개정을 통해 요양보호사 양성 및 자격관리체계를 전면적으로 수정해야 할 것이다. 구체적으로는 요양보호사 양성기관에 대한 인증

제도를 도입하고, 요양보호사 자격관리를 강화하여 신규 인력에 대해서는 보다 확충·강화된 교육과 시험제도를 도입하여야 한다. 그리고 공공성과 장기요양 인력의 질 관리가 이루어질 수 있도록 국가가 관장하는 연수체계를 구축하여 현장 실무자에 대한 정기적인 연수 기회를 제공하고 새로운 기술·지식의 습득과 윤리의식 강화를 도모해야 한다. 장기요양 인력 양성체계와 서비스 질 관리를 위한 모니터링과 평가체계도 구축해야 할 것이다. 다음에서는 이상의 내용에 대한 보다 구체적인 방안을 제시하고자 한다.

2) 요양보호사 양성기관 관리체계 개선 및 연수체계 구축

신규 요양보호사인력을 양성하고, 기존 인력을 재교육하기 위해서 정부는 일정 정도의 지원과 개입, 그리고 장기요양 교육모형을 제시하여야 할 것이다. 그리고 개별 요양보호사 양성기관의 경우는 현재보다 강화된 보건, 의료, 간호, 재활, 사회복지 등 다양한 분야의 전문인력을 일정수준 확보하고, 특히 실기교육을 제공할 수 있는 시설과 장비를 갖추도록 해야 한다. 현재와 같이 소규모의 열악한 환경과 양성기관 간의 치열한 경쟁 구도는 양질의 요양보호사를 양성하는데 결코 바람직하지 않다. 따라서 노인복지법 개정을 통해 요양보호사 양성기관에 대해 3년에 1회 평가를 받은 후 적합한 기관에 대해 인증해 주는 인증제도를 도입하여 인증기준을 충족하고 있는지를 확인하고 교육의 질을 향상시킬 수 있도록 하는 조치를 강구해야 할 것이다.

한편, 노인장기요양보험 인력뿐만 아니라 장

에인활동보조인, 지역차원에서 제공되고 있는 노인보건복지서비스 등 수발업무를 담당하는 인력에 대한 재교육 및 실무연수를 담당하는 연수센터를 설치할 필요가 있다. 현재 한국보건복지인력개발원은 주로 이론 중심의 재교육에 초점이 맞추어져 있어, 수발업무를 담당하는 인력에 대한 실기교육을 담당하는 기관으로는 적합하지 않다. 따라서 중앙과 권역별로 “장기요양인력지원연수센터(가칭)”를 설치하여 개별 양성기관에서 제공하는 교육의 양과 질이 지역에 따라 차이가 나지 않도록 기술을 개발하여 보급(연수)하는 역할을 수행해야 할 것이다.

구체적으로는 보건복지가족부는 중앙과 권역별로 장기요양인력지원연수센터를 설치하여 장기요양서비스의 질적 향상을 위한 연구조사와 실기를 중심으로 하는 재교육 등의 운영, 개별 요양보호사 양성기관에 대한 인적, 기술적 지원을 제공해야 한다. 지방정부는 개별 요양보

호사 양성기관에 대한 관리, 감독 및 우수 기관에 대한 각종 인센티브 제공자로서의 역할을 수행한다.

3) 요양보호사 자격관리체계 개선

노인장기요양보험제도가 성공적으로 정착하기 위해서는 신규로 채용되어 활동할 요양보호사나 기존에 노인복지 시설에 종사하고 있는 생활복지사나 사회복지사들이 일정 정도 사례관리사로서의 역할을 수행할 수 있는 전문성을 갖추도록 해야 할 것이다. 즉 현재와 같이 사례관리체계가 제도적으로 도입되어 있지 않은 상황에서는 직접서비스 제공자이면서 케어 플랜 등을 수립하는 사례관리자로서의 역할도 기대되기 때문이다.

그리고 기존의 노인복지사업과 비교하여 장기요양보험제도는 대상자가 보편화되었기 때

문에 인구사회학적, 심리사회적, 신체적 특성이 보다 다양하고, 보다 질 높은 전문적인 서비스를 요구하게 된다. 또한, 서비스 대상자와 그 가족의 욕구와 환경변화를 민감하게 파악할 수 있어야 하며, 이러한 변화에 적절하게 대처할 수 있어야 하기 때문이다. 현재의 요양보호사제도는 교육만 이수하면 자동으로 자격이 주어지는 제도로 설계되어 있기 때문에 동일한 자격을 보유하고 있는 것만으로 직업능력과는 관계없이 제공한 서비스에 대한 장기요양수가 지급된다. 받게 되는 임금도 직업능력과는 관계없이 종사한 일에 대한 대가로 일률적으로 지급되는 구조이다. 따라서 일정한 직업능력을 부여하고, 이후에도 자신의 능력 향상에 대한 적절한 평가와 처우 향상으로 이어질 수 있도록, 요양보호사 자격취득은 시험제도로 전환하며, 정기적인 재교육과 직업적 경험을 통해 업무능력을 향상시킬 수 있도록 하는 구조를 만들어야 한다.

계 인력양성기관의 운영에 대한 평가와 노인장기요양기관의 인력관리에 대한 평가로 구분할 수 있다. 요양보호사 인력의 질적 수준은 이들 인력의 교육을 담당하고 있는 양성기관에 대한 평가와 인력이 소속되어 서비스를 제공하는 장기요양기관의 인력관리에 대한 평가를 통해 향상시키고, 유지시킬 수 있을 것이다.

우선 인력양성기관에 대해서는 보건복지가족부에서 제공하는 운영지침에 따라 기관을 운영하고 있는가에 대하여 평가할 필요가 있다. 보다 구체적으로 살펴보면, 교육내용과 교육시간을 어느 정도 준수하고 있는지, 교육내용별 교육강사의 자격이 적절한지, 교육에 필요한 시설과 장비를 적절하게 갖추고 있는지 등을 평가하여 질 높은 교육이 제공될 수 있도록 점검하고, 지도해야 한다.

또한 장기요양기관의 인력관리에 대해서는 기관이 담당업무에 적합한 자격을 소지하고 있는 인력을 통해 서비스를 제공하고 있는지, 장기요양서비스 인력은 필요한 보수교육을 받고 있는지, 업무량은 적절한지 등을 평가하여 인력이 적절한 근무환경에서 서비스를 제공할 수 있도록 지원해야 한다.

3. 인력 및 서비스 질 모니터링·평가체계 구축 방안

보건복지가족부와 지방자치단체는 정기적으로 노인장기요양서비스 인력양성체계와 이들에 의해 제공되는 서비스를 평가하여 서비스 이용자에게 보다 질적으로 우수한 서비스를 제공할 수 있도록 제도를 만들어야 한다.

2) 노인장기요양서비스의 질에 대한 평가

노인장기요양서비스의 질에 대한 평가는 노인장기요양서비스 인프라 및 이용에 대한 평가와 노인장기요양서비스 인력의 업무내용에 대한 평가로 구분할 수 있다. 노인장기요양서비스의 질적인 수준을 향상시키고 유지하기 위해서는 지역사회 내에 주민이 필요로 하는 노인장기

1) 요양보호사 인력양성체계에 대한 평가

요양보호사 인력양성체계에 대한 평가는 크

그림 1. 장기요양인력 양성기관·연수관리체계

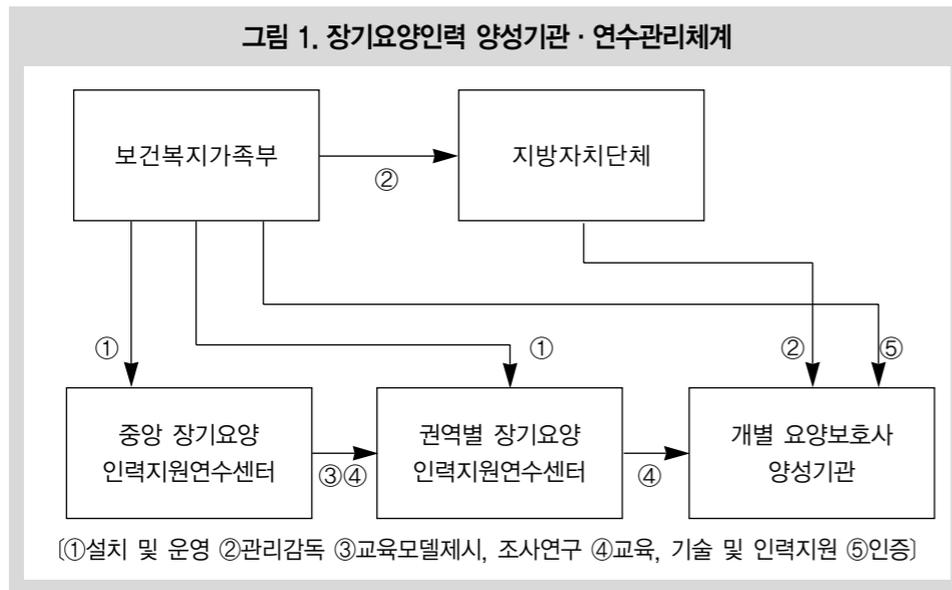


표 1. 노인장기요양보험 인력양성체계에 대한 평가지표 및 평가내용

구분	평가지표	평가내용
인력양성기관의 운영평가	• 객관성	• 교육내용이 운영지침을 준수하고 있는가? • 교육시간이 운영지침을 준수하고 있는가?
	• 전문성	• 교육강사의 자격이 운영지침을 준수하고 있는가? • 시설과 장비가 운영지침을 준수하고 있는가?
장기요양기관의 인력관리 평가	• 효율성	• 장기요양서비스 인력의 평균 근무기간은 어떠한가? • 장기요양서비스 인력 1명이 담당하고 있는 서비스 대상자 수가 운영지침을 준수하고 있는가?
	• 전문성	• 장기요양서비스 인력은 담당업무에 적합한 자격증을 소지하고 있는가? • 장기요양서비스 인력은 정기적으로 보수교육을 받고 있는가?

요양서비스를 제공하기에 충분한 시설과 서비스를 갖추고 있어야 하고, 장기요양서비스가 재가서비스를 중심으로 제공되어야 한다. 또한, 장기요양기관에서 제공하는 서비스 내용이 대상자의 욕구에 따라 계획되고 조정되는 개별성과 다양한 전문가에 의한 사례관리와 서비스 기관 간 연계를 통한 통합적인 서비스 제공이 이루어져야 한다.

이를 평가하기 위하여 우선, 노인장기요양서비스 인프라에 대한 평가로는 지역별 장기요양기관 분포의 형평성과 서비스 이용비용의 형평성 등을 고려해 볼 수 있다. 노인장기요양서비스 이용에 대한 평가로는 지역별 장기요양서비스 이용비용과 전체 요양급여 중 시설급여와 재가급여의 비율을 조사하여 장기요양서비스가 재가서비스를 중심으로 제공될 수 있도록 유도할 필요가 있다.

노인장기요양서비스 인력의 업무내용에 대한 평가로는 제공된 서비스의 개별성과 통합성을 통해 서비스의 질적 수준을 평가할 수 있을 것이다. 서비스의 개별성은 장기요양서비스 대

상자와 그 가족이 그들의 욕구에 적합한 서비스를 이용할 수 있도록 기관과 서비스에 관한 정보를 충분히 제공하였는가, 대상자의 기능 및 욕구 변화에 따라 케어계획을 조정하였는가 등을 통해 평가할 수 있다. 그리고 서비스의 통합성은 복합적이고 다양한 장기요양서비스 대상자의 욕구를 충족시키기 위하여 다양한 전문인력이 함께 대상자의 서비스 계획을 수립하고 관리하고 있는가, 그리고 기관 간 정보교환과 서비스 의뢰가 원활하게 이루어지고 있는가 등을 평가할 수 있다.

4. 서비스 이용자 보호를 통한 서비스 질 향상 방안

1) 이용접근성 보장을 위한 정보제공의 수월성

노인장기요양보험법 제34조 및 동법 시행규칙 제26조에 따라 장기요양기관은 ①시설의 구

표 2. 노인장기요양서비스의 질에 대한 평가지표 및 평가내용

구분	평가지표	평가내용
노인장기요양 서비스 인프라 및 이용에 대한 평가	• 형평성	• 시·군별 장기요양기관 유형별 1개소 당 담당해야 하는 65세 이상 노인 수는 적절한가? • 시·군별 장기요양기관 이용에 소요되는 시간 및 비용(물리적 접근성)에 차이가 있는가?
	• 적절성	• 시·군별로 65세 이상 노인 1인당 이용한 장기요양서비스 비용에 차이가 있는가? • 시·군별 전체 장기요양서비스 비용에서 차지하는 시설급여와 재가급여의 비율에 차이가 있는가?
노인장기요양 서비스 인력의 업무 내용에 대한 평가	• 개별성	• 장기요양서비스 대상자와 그 가족에게 이용할 수 있는 서비스에 관한 정보를 충분히 제공하였는가? • 장기요양서비스 대상자의 기능과 그 가족환경의 변화에 맞추어 케어계획을 조정하였는가?
	• 통합성	• 장기요양기관 내 인력 간 사례관리 회의가 정기적으로 이루어지고 있는가? • 장기요양기관 간 정보교환 및 서비스 의뢰를 위한 정기적, 비정기적 회의가 이루어지고 있는가?

조, 설비상태 및 건물 전경 등의 사진, ②장기요양기관의 주소, 약도, 전화번호 및 홈페이지 주소, ③장기요양기관에 소속된 인력 종류별 종사자 수 및 입소(이용) 정원과 현재 입소(이용)한 인원, ④장기요양기관에서 제공하고 있는 급여의 종류, ⑤장기요양급여 이용계약에 관한 사항, ⑥비급여 대상 항목별 비용 등을 공단 인터넷에 게시하여야 한다. 정보화 정도가 높은 우리나라에서 인터넷을 통해 장기요양기관의 정보를 제공하는 것은 바람직하다고 할 수 있다. 그러나 객관적인 사실을 토대로 가공된 정보 즉, 요양보호사 1인 당 대상 노인 수, 비급여 대상 항목의 질적 수준을 가늠할 수 있는 정보 등을 함께 게시하도록 하여 정보 이용의 편리성을 높여야 할 것이다.

또한 이와 같은 기본 정보 이외에 평가 결과 (조사 결과와 관련된 구체적인 내용 정보가 별

도로 제공되어야 할 것이다. 예를 들어 종합 평가 결과 이외에 지표에 포함된 서비스 제공 과정(서비스 매뉴얼 유무와 수준, 서비스 제공 내용 기록 관리 유무와 수준 등) 등이 필요할 것이다.

2) 이의 신청 및 불만처리 대책 강구

노인장기요양보험법 제55조에서는 장기요양 인정, 장기요양등급, 장기요양급여, 장기요양급여비용, 장기요양보험료 등에 관한 공단의 처분에 이의가 있는 경우에는 공단에 이의신청을 할 수 있도록 되어 있다. 이와 같은 조항은 장기요양급여를 제공받기 전 단계까지에서 일어날 수 있는 이해관계의 조정 및 이용자의 권리를 규정하고 있는 것이다. 그러나 이용자와 장기요양공급자 간에 발생하는 불만이나 이의사항 처리를

법적으로 규정하고 있지는 않다. 다만, 공단 내에 “장기요양기관이용불편신고센터”를 설치하여 운영하고 있는 상황이다. 이와 같은 구조는 이용자와 장기요양공급자간의 이의 사항의 처리를 법적으로 보장하지 못한다는 한계를 지니게 된다. 따라서 이의신청 절차와 내용 심사조사, 처리 결과 등과 관련된 내용을 법률에 구체적으로 정할 필요가 있다. 또한 장기요양기관 입장에서 이의신청 관리에 대한 보장도 신중하게 검토할 필요가 있다.

3) 인권침해 대책 강구

치매성 및 신체적 기능이 쇠퇴한 노인 등은 판단능력 등에 한계를 가지고 있어 본인의 결정으로 장기요양 서비스를 적절하게 이용하는 것이 곤란하다. 따라서 이러한 노인의 경우 본인이나 가족의 동의를 거쳐 장기요양서비스에 관한 정보제공 및 조인, 장기요양서비스 이용과 관련된 수속 및 계약, 본인 부담금 지불과 일상

적인 금전관리 등과 같은 역할을 수행해 줄 후견인제도나 권리옹호제도 등이 필요하다. 이와 같은 역할은 장기요양서비스를 제공하는 공급자가 아니면서 지역사회의 자원을 잘 파악하고 활용할 수 있는 사회복지관이나 노인복지관 등에 소속되어 있는 사회복지사가 담당할 수 있을 것이다.

4) 위기관리 대책 강구

장기요양기관은 상해보험에 가입하도록 하고 있으나, 이는 사후 문제상황 발생에 대한 대비에 국한되는 조치이다. 따라서 사고위험을 미리 예견하고 조치할 수 있는 안전관리대책을 강구해야 할 것이다. 구체적으로는 전 직원들에 대한 안전사고 예방교육을 강화하고 케어 보조 장비의 활용, 소방안전 훈련 등을 정기적으로 실시하고, 문턱, 계단, 미끄러운 목욕탕이나 거실 등 시설 내 사고 요인 등을 미리 제거해야 할 것이다. 본문