

“이중 서비스 적용해달라” 빗발치는 민원에 업무 과부하

지역사회 통합돌봄 민원 몸살

복지 사각지대 해소를 위해 야심차게 도입된 '지역사회 통합돌봄' 서비스가 지난달 27일부터 전국적으로 시행된 가운데, 현장에서는 빗발치는 민원과 인력 부족으로 업무 과부하를 호소하고 있다.

특히 기존 복지서비스와 '이중 적용을 해달라'는 민원이 급증하면서 일선 공무원들이 애를 먹고 있는 상황이다.

지역사회 통합돌봄은 '의료·요양 등 지역 돌봄의 통합지원에 관한 법률'이 시행되면서 노인·장애인 등 일상생활에 어려움을 겪는 주민에게 의료·요양·돌봄서비스를 연계해 지원하는 것을 골자로 한다. 대구형 통합돌봄 서비스인 '단디돌봄'의 대상자는 장애인과 어르신 각 6만 명, 모두 12만 명이다.

의료·요양·돌봄서비스 연계 지원
대구형 통합 서비스 '단디돌봄'
장애인·어르신 12만 명 대상 시행

제도 설명·'이중 수혜' 불가 안내 하세월
상담, 신청접수의 9배에 달해 인력난 심화
예비신청자 조사까지 더해 담당자 피로도 커
10월께 인력 충원...5개월간 '행정 공백' 불가피

이미지 출처=클립아트 코리아

◆문의전화 폭증...“상담하느라 본 업무 못할 정도”

“장기요양서비스를 받는 분이 통합돌봄법 시행으로 받는 서비스 양이 늘어난다고 생각하시는 경우가 많아 설명하는 데 애를 먹고 있어요.” '지역사회 통합돌봄' 서비스 민원을 응대하는 대구 수성구청 직원의 하소연이다.

수성구청의 경우 새롭게 조직된 통합돌봄서비스팀 직원 4명은 하루 수십 건의 문의전화와 함께, 대면 응대를 하고 있다. 단디돌봄을 시행하면서 문의 및 상담만 폭증했다는 것이 구청 직원의 설명이다. 단디돌봄이 시행된 첫날인 지난달 27일부터 지난 13일까지 모두 54건의 신청이 접수된 가운데, 전화 및 내방을 통한 상담 건수는 신청 접수자의 9배에 가까운 485건(전화 339건, 내방 146건)이다.

신청 접수 중 장기요양 재가급여 서비스가 18건으로 가장 많았다. 이어 퇴원 환자, 장기요양 등급 외, 고령 장애인 등이 뒤를 이었다. 접수는 됐지만, 단디돌봄서비스에는 해당되지 않는 연계 서비스 대상자도 18건에 달했다.

실무자들이 겪는 가장 큰 혼란은 대상자들의 '이중 수혜'에 대한 오해에서 비롯된다. 현재 장기요양서비스를 받는 노인들이 통합돌봄서비스 시행으로 받는 서비스의 양이 늘어난다고 생각해 중복으로 서비스를 받기 위해 문의하는 경우가 다반사다.



지역사회 통합돌봄 대상자가 관할 의료기관 관계자의 도움을 받고 있다. 대구시제공

수성구청 관계자는 “기존 서비스 이용자들의 만족도가 높아 추가 혜택을 기대하고 연락하는 분이 상당하다”며 “중복 적용은 불가능하다는 점을 설명하는데 시간이 꽤나 소요된다. 시간이 좀 걸리는 부분이라 생각하고, 차츰 홍보활동을 늘려나가는 수밖에 없을 것 같다”고 말했다.

◆신청 1명당 상담은 10명...행정력 한계 도달

대구시에 따르면 9개 구·군에 접수되

는 신규 신청 건수는 하루 평균 50건이다. 하지만 실질적인 업무량은 5~10배에 가깝다. 이를 직원 38명이 모두 분담하고 있다.

대구시 통합돌봄정책과 관계자는 “신청자 1명을 확정하기 위해 최대 10명과 상담해야 한다”며 “통합돌봄제도를 잘 모르고 오는 민원인들에게 일일이 설명하는 과정이 길기 때문에 시간이 많이 소요되고 있다”고 했다.

대부분 희망하는 서비스는 장기요양

서비스다. 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호 등을 원하는 것으로 파악됐다. 예를 들면 요양보호사가 오전에 방문했다면, 오후에도 받게 해달라는 요구다.

신청자가 각 읍·면·동에 신청하면 지자체가 필요도에 따라 조사와 판정을 거쳐 개별 지원계획을 마련하고, 맞춤형 의료·요양·돌봄서비스를 제공한다.

문제는 문의 응대뿐만 아니라, 서비스 제공이 가능한지 확인하기 위해 예비신

청자를 대상으로 자체 조사(방문, 서비스 확정·연계, 모니터링)를 거쳐야 하기 때문에 업무량은 상당하다. 읍·면·동 복지 담당자는 기존 업무를 병행하며 해당 서비스까지 담당하고 있어 피로도는 극에 달한 상태다.

◆7월 장애인 확대 '점점산중'...인력 수급은 10월이나

오는 7월부터는 65세 미만의 뇌병변 및 지체장애 등 정도가 심한 장애인 대상의 신청 접수도 시작된다. 이용자 급증으로 물리적인 시간이 더 소요될 것이기 때문에 인력난은 더욱 심해질 전망이다.

더욱이 단순 사례는 관할 지자체가 대상자를 선정하지만, 장애 정도가 심한 경우는 전문적인 의료 조사가 필요해 국민건강보험공단과 협업체 자체 조사가 이뤄진다. 지사별 담당자는 1명씩 배치돼 있는 가운데, 최종 대상자 선정까지 시일이 더 걸릴 것으로 보인다.

대구시는 오는 9~10월 복지직과 간호직, 보건직 등 150여 명을 총원할 계획이다. 하지만 약 5개월간의 '행정 공백'은 불가피할 전망이다.

대구시 관계자는 “시범운영기간에 기존 대상자군을 연계 적용했기 때문에 대상자가 갑자기 늘어나진 않을 것으로 보고 있지만, 하반기 인력이 보강될 때까지 상담 업무량은 클 것 같다”고 말했다.

구아영 기자 ayoungoo@idaegu.com



꽃피는 봄에도, 어르신의 밥상에 여전히 찬바람만 불니다.

텅 빈 냉장고, 다쉬어버린 김치, 말라붙은 라면 국물.
월 2만원, 정기후원으로 외로운 어르신들에게 따뜻한 봄을 선물해 주세요.

- #사랑의도시락 배달
- #전국 26개소 무료급식소 운영
- #독거노인 기초생활 개선지원



ARS 무기명 후원 060-708-1004 (1만원)

후원문의 1811-1004

