

이달의 초점

2022년 장기요양실태조사를 통해 본 장기요양의 현 주소와 시사점

장기요양인정자의 일상생활과 장기요양서비스 개선 과제

|강은내

장기요양급여 이용자 가족의 서비스 이용 경험 및 서비스 개선 욕구

|이선희

장기요양기관의 서비스 질 관리 현황과 과제

|김세진

장기요양요원의 근로 현황과 정책적 시사점

|남궁은혜



한국보건사회연구원
KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS

〈2022년도 장기요양실태조사〉

장기요양실태조사는 「노인장기요양보험법」 제6조의 2에 의한 법정 조사로 3년마다 장기요양인정, 장기요양수급자, 장기요양기관, 장기요양요원 등에 관하여 조사한다. 2022년 장기요양실태조사는 2019년에 이은 두 번째 조사로 장기요양보험 수급자와 가족, 장기요양기관, 장기요양요원의 현황과 다양한 욕구를 파악하여 노인장기요양보험제도의 지속적 발전을 위한 기초자료로 제공하려는 목적으로 진행되었다.

이 조사의 대상과 표본 수는 장기요양수급자와 가족 4500명, 장기요양기관 2000곳, 장기요양요원 4500명 등 총 1만 1000사례이다. 수급자 조사 대상은 2022년 1월 말 기준 인정유효기간이 유효한 사람으로 국민건강보험공단 장기요양 등급 판정 수급자 목록 및 급여 청구 실적을 표본추출틀로 하여 총화계통추출 방식으로 표본을 추출하였다. 장기요양기관은 2022년 1월 말 기준 장기요양급여 청구 실적이 있는 기관이 조사 대상으로 국민건강보험공단 장기요양급여 청구 실적을 표본추출틀로 하여 총화계통추출 방식으로 표본을 추출하였다. 장기요양요원은 2022년 1월 말 기준 장기요양급여 청구 실적이 있는 요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사를 조사 대상으로 하였으며 국민건강보험공단 장기요양급여 청구 실적을 표본추출틀로 하여 총화계통추출 방식으로 표본을 추출하였다. 2022년 장기요양실태조사의 조사 기간은 2022년 7월 12일부터 7월 25일까지 14일간이었다. 수급자 4423명, 장기요양기관 1953곳, 장기요양요원 4302명이 응답하였다.

이달의 초점인 '2022년 장기요양실태조사'를 통해 본 장기요양의 현주소와 시사점'에 게재된 원고는 2022년 보건복지부와 한국보건사회연구원에서 발간한 '2022년 장기요양실태조사'의 내용을 일부 수정·보완하여 재구성한 것이다.

장기요양급여 이용자 가족의 서비스 이용 경험 및 서비스 개선 욕구¹⁾

Long-Term Care and Needs for Improvement as Experienced by Families of Care Recipients

이선희 한국보건사회연구원 사회서비스정책연구실 부연구위원

이 글은 장기요양급여 이용자 가족의 서비스 이용 경험을 바탕으로 장기요양서비스가 가족의 돌봄 부담 경감에 기여하는가를 파악하고, 나아가 가족의 급여 개선 욕구를 살펴봄으로써 장기요양서비스 개선을 위한 정책과제를 제시하는 데 목적이 있다. 분석 결과 장기요양급여 이용자의 가족들은 서비스 이용에 따라 부담 부담 경감에 긍정적으로 인식하였으며, 제도 전반에 대한 만족도 역시 높게 나타나 제도 본연의 목적을 일정 부분 달성하는 것으로 나타났다. 다만 급여 유형별로 미충족된 욕구가 제시됨에 따라 더 나은 제도 운영을 위해 정보 및 교육 연계 강화, 재가급여의 다양화, 재가 및 시설 급여의 의료 서비스 연계 강화 등을 정책과제로 제시하였다.

1 들어가며

노인장기요양보험제도는 일상생활 수행이 어려운 노인 등에게 신체 및 가사 활동을 지원함으로써 노인의 삶의 질 향상 및 가족의 부담 부담을 경감하는 것을 목적으로 한다. 따라서 제도가 효과적으로

운영되었는가를 확인하기 위해서는 제도 당사자인 노인뿐 아니라 가족의 부담 부담이 어느 정도 개선되었는가를 판단할 필요가 있다. 이를 위해 노인장기요양보험법 제6조의 2를 통해 매 3년마다 장기요양실태조사를 수행하도록 하고 있다. 장기요양급여 이용자의 가족을 대상으로는 서비스 이용 경험

1) 이 글은 이윤경, 강은나, 이선희, 김세진, 남궁은하, 최유정. (2022). 2022년 장기요양실태조사(세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원)의 제3장 내용을 수정 및 보완하여 작성하였다.

및 부양 부담 경감, 제도 전반의 만족도 등을 파악함으로써 제도가 본연의 취지에 따라 운영되었는가를 가능하도록 하고 있다.

장기요양실태조사는 2019년 첫 조사를 시작으로 2022년 두 번째 조사가 수행되었는데, 장기요양급여 이용자 가족을 대상으로 급여 유형(재가 및 시설)에 따른 서비스 경험 및 만족도, 정책 개선 요구 등을 파악하였다.²⁾ 제도 시행 후 그간 사적인 영역에서 이루어져 온 노인 돌봄이 사회적으로 제도화되면서 가족의 부양 부담이 경감되었다는 평가가 경험적으로 입증된 바 있으나, 여전히 서비스 부족 및 가족 중심적 사고에 따른 서비스 이용 기피 등의 문제 역시 양립한다는 점에서 현재의 상황에 대해 보다 면밀히 살펴볼 필요성이 제기된다.

가족의 부양 부담 가중은 가족 개개인의 삶의 질 뿐 아니라 노인에 대한 적절한 돌봄과 이들의 삶의 질과도 연결된다는 점에서 장기요양급여 이용자 가족의 실태를 파악하는 작업은 무엇보다 중요하다. 따라서 이 글에서는 2022년 장기요양실태조사에 참여한 장기요양급여 이용자의 가족을 대상으로 이들의 일반 특성, 서비스 이용 경험 및 만족도, 나아가 향후 제도 개선 사항 등에 대해 파악하고자, 분석 항목에 따라 급여 유형(재가 및 시설)에 따른 차이에 대해 살펴보고자 한다. 그 결과를 바탕으로 장기요양급여 이용자 가족의 부양 부담을 완화하는

측면에서 더 나은 서비스로 발돋움할 수 있도록 정책 개선 방안에 대해 모색해 보고자 한다.

2 장기요양급여 이용자 가족의 서비스 이용 경험

가. 응답자 특성

조사에 참여한 장기요양급여 이용자 가족(2978명)의 일반 특성을 살펴본 결과 급여 유형에 따라 재가급여 이용자 가족은 2382명(80%), 시설급여 이용자 가족은 595명(20%)이었다. 성별로는 남성 38.6%, 여성 61.4%로 나타났다. 연령대별로는 50대 이상이 86.5%로 대다수가 50대 이상에 속하였으며, 경제활동 중인 비율은 65.3%로 나타났다. 이용자의 돌봄을 위해 퇴직을 경험한 비율은 전체 응답자의 약 5분의 1을 차지하였다. 이용자와 가족 간 관계를 파악한 결과 딸 37.2%, 아들 29.0%, 배우자 16.9% 등의 순으로 부모·자녀 관계가 대다수로 나타났다. 급여 유형별 이용자의 일반 특성 차이는 크지 않으나, 연령대 분포에서 재가급여 이용자 가족의 50대 이상 비율이 87.1%로 시설급여 이용자 가족(84%)에 비해 높고, 이용자 돌봄을 위하여 퇴직을 경험한 비율 역시 재가급여 이용자 가족이 19.5%로 시설급여 이용자 가족

2) 조사 참여자는 급여 이용자의 가족 중 조사 참여에 응한 경우에 한하며(이용자의 86.9%), 급여 유형별로 응답자의 우선순위를 달리 한다. 구체적으로 재가급여 이용자 가족은 수급자의 동거 가족, 비동거 가족 중 근거리 거주자 등의 순이다. 시설급여 이용자 가족은 수급자 상담 관련 기관 직원과의 연락 빈도가 높은 가족 혹은 경제적 지원을 제공하는 가족 등의 순이다.

[표 1] 장기요양급여 이용자 가족 응답자의 일반 특성

(단위: %, 명)

	재가급여 이용자 가족	시설급여 이용자 가족	계(명)
이용자의 급여 이용 유형			
재가급여	100.0	0.0	80.0 (2,382)
시설급여	0.0	100.0	20.0 (595)
응답 가족의 성별			
남성	36.8	46.1	38.6 (1,150)
여성	63.2	53.9	61.4 (1,828)
응답 가족의 연령대			
30세 미만	0.4	0.3	0.4 (11)
30~39세	1.3	2.4	1.5 (44)
40~49세	11.2	13.3	11.6 (346)
50~59세	33.5	37.5	34.3 (1,022)
60~69세	33.2	35.0	33.5 (998)
70~79세	13.0	9.4	12.3 (366)
80세 이상	7.5	2.2	6.4 (190)
응답 가족의 경제활동 유무			
예	64.0	70.6	65.3 (1,944)
아니오	36.0	29.4	34.7 (1,034)
이용자 돌봄을 위한 퇴직 유무			
예	19.5	16.8	19.0 (565)
아니오	80.5	83.2	81.0 (2,413)
이용자와의 관계			
배우자	19.7	5.7	16.9 (503)
아들	26.0	41.0	29.0 (864)
며느리	10.4	12.9	10.9 (324)
딸	38.1	33.4	37.2 (1,107)
사위	0.9	0.8	0.9 (26)
손자녀 및 친인척	5.0	6.0	5.1 (154)

주: 장기요양급여 이용자의 가족 2978명의 자료를 분석함. 단 모집단 특성 반영을 위한 사후 가중값 적용으로 인해 전체 합계는 소계 또는 각 행의 합계와 다를 수 있음.

자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사. p. 325. 표 <4-1> 재구성.

(16.8%)에 비해 높게 나타났다. 이용자와의 관계에서는 배우자의 비율은 재가급여 이용자 가족에게서, 자녀 (및 그들의 배우자) 비율은 시설급여 이용자 가족에게서 높은 비중을 차지하였다.

나. 정보 및 교육 경험

노인장기요양보험제도를 통해 서비스 제공 기관은 급여 이용자에게 신체활동 및 가사지원 등의 서

[표 2] 급여 유형별 장기요양기관으로부터 받은 교육이나 정보

(단위: %, 명)

특성	정기적 가족 상담	수급자 상태 정보	노인 인권 보호	안전 교육	가족관계 증진 교육	치매 교육	없음	계(명)
전체	24.8	32.0	18.4	17.5	8.5	15.0	46.3	(2,978)
재가급여	22.8	30.0	18.8	18.5	9.3	15.9	46.9	(2,382)
시설급여	32.8	39.9	16.7	13.3	5.5	11.3	43.8	(595)

주: 장기요양급여 이용자의 가족 2978명의 자료를 분석함. 단 모집단 특성 반영을 위한 사후 가중값 적용으로 인해 전체 합계는 소계 또는 각 행의 합계와 다를 수 있음. 이 문항은 복수 응답으로 조사된 결과임.

자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사. p. 346. 표 <4-12> 재구성.

비스를, 이들의 가족에게는 서비스 이용과 관련한 교육 및 정보 등을 제공하도록 하고 있다. 관련하여 장기요양기관에서 받은 교육 또는 정보에 대해 파악한 결과 관련 경험 부재가 46.3%로 제일 높았다. 수급자의 상태에 대한 정보 32.0%, 정기적인 가족 상담 24.8%, 인권 보호 관련 교육 18.4% 등의 순으로 제시되었다. 즉 장기요양급여 이용자의 가족은 장기요양기관으로부터 받은 교육(정보) 경험이 적거나 매우 한정적인 것으로 나타났다. 급여 유형별 차이에서는 시설급여 이용자 가족의 정보 및 교육 경험률이 재가급여 이용자 가족에 비해 상대적으로 높다. 특히 정기적인 가족 상담(32.8%), 수급자 상태에 대한 정보(39.9%) 측면에서 차이가 두드러지는데, 시설 거주로 인해 급여 이용자에게 대한 즉각적인 상태 확인 등이 제한적이라는 점에서 나타난 결과로 볼 수 있다.

다. 장기요양급여 이용자 가족의 서비스 만족도

다음으로 장기요양급여 이용자 가족의 서비스 만족도에 대해 크게 두 가지 차원에서 살펴보고자 한다. 첫째, 장기요양서비스 전반 및 장기요양서비스 이용이 가족의 부양 부담 감감 측면에서 어떠한 도움을 주었는가이다. 구체적으로 장기요양서비스 전반에 대한 만족도와 신체적, 정신적, 경제적 측면에서의 부양 부담 및 가족의 사회활동 증진 측면에서의 도움 정도에 대해 살펴보았다. 둘째, 급여 유형별로 실제 수급자가 이용한 서비스 만족도에 관하여 파악하였다.

1) 장기요양서비스 전반 및 급여 이용의 도움 정도

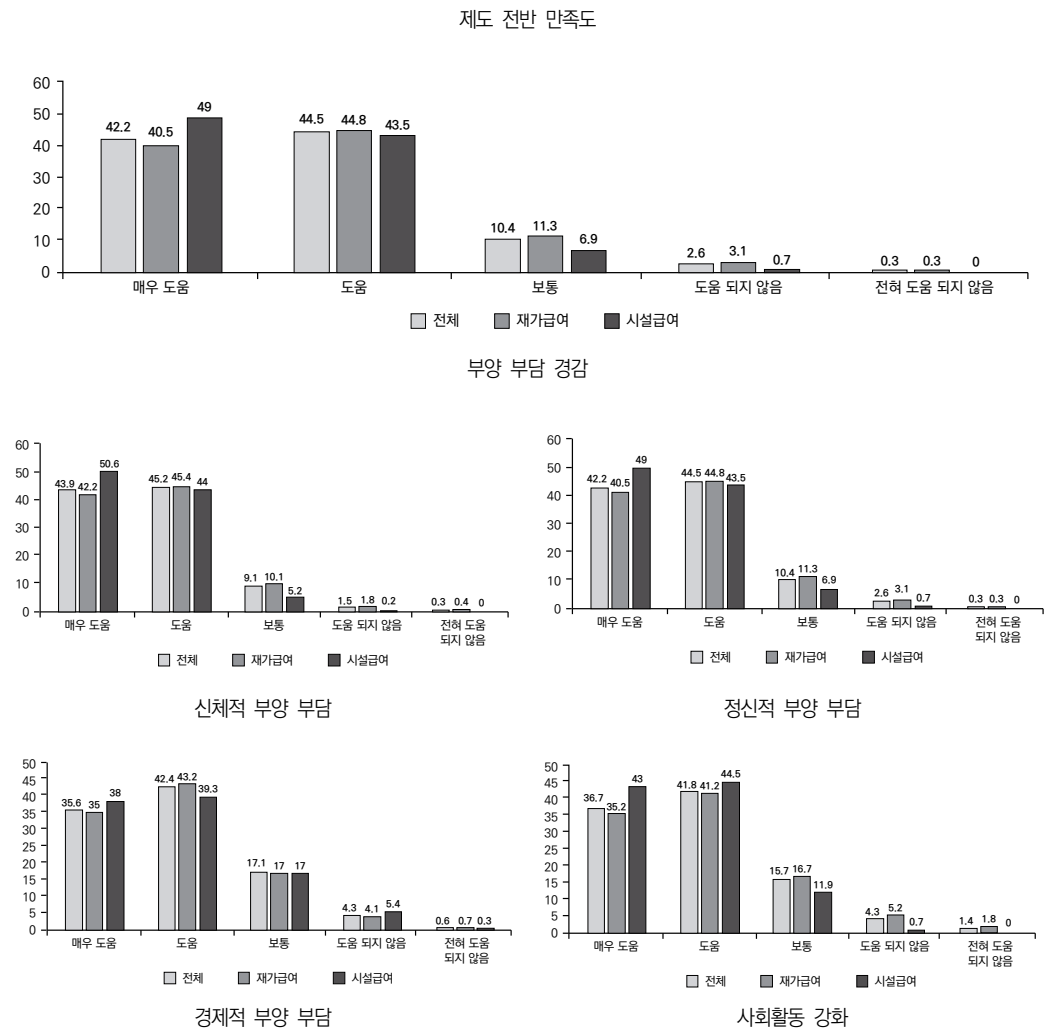
장기요양서비스에 대한 전반적 만족도에 대해 파악한 결과 86.2%는 현 제도에 (매우) 만족한다

고 응답하였다. 급여 유형에 따라서는 시설급여 이용자의 만족도가 89.4%로 재가급여 이용자의 만족도인 85.3%보다 높은 것으로 나타났다.

부양 부담 경감 측면에서 가족이 경험한 도움 정도에 대해 파악한 결과 전체 응답자는 신체적 부양 부담 경감(89.1%), 정신적 부양 부담 경감(86.7%),

[그림 1] 장기요양서비스 전반 및 급여 이용의 도움 정도

(단위: %)



자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사. p. 352~360. 표 (4-15)~ 표 (4-19)를 바탕으로 도식화함.

사회활동 강화(78.5%), 경제적 부양 부담 경감(78%) 순으로 도움이 된 것으로 응답하였다. 신체 수발 지원을 주요 서비스로 한다는 점에서 가족의 신체적 부양 부담 경감에 대한 도움 정도가 높게 나타난 것으로 해석된다. 경제적 부양 부담 측면에서는 일정 정도의 본인부담금(월 한도액 15%(재가), 20%(시설))과 급여 유형별로 발생하는 비급여 항목에 대한 가족의 부담이 지속되고 있음을 시사한다.

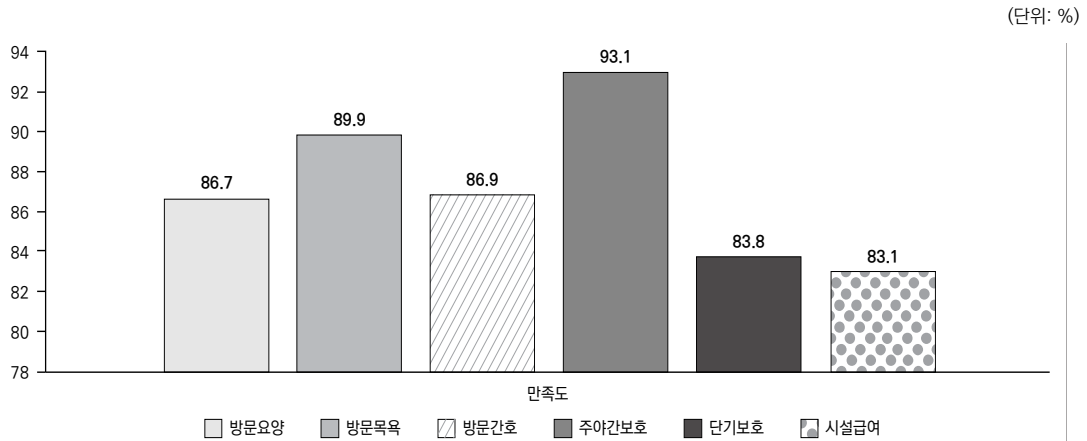
급여 유형별로 급여 이용을 통한 도움 정도를 세부적으로 살펴본 결과 경제적 부양 부담 측면을 제외한 나머지 차원(신체적, 정신적 부양 부담 경감, 사회활동 강화)에서 시설급여 이용자 가족의 긍정적 응답률이 재가급여 이용자 가족에 비해 모두 높게 나타났다. 이는 제도 전반의 만족도와도 상응하는 결과로, 시설 입소에 따라서 원가족의 상시적 돌봄 부담이 줄어든다는 측면에서 나타난 결과를 간주된다. 경제적 부양 부담 측면에서는 시설급여 이용자 가족의 본인 부담 비율이 재가급여 이용자 가족에 비해 높다는 점과 시설 이용 시 발생하는 비급여 항목(식사 재료비, 상급 침실 이용료, 이미용비 등)에 대한 부담 등으로 인해 시설급여 이용자 가족의 긍정적 응답률이 재가급여 이용자 가족에 비해 근소하게 낮은 것으로 보인다.

2) 급여 유형별 서비스 만족도³⁾

급여 유형별 서비스 만족도에 대해 살펴본 결과는 다음과 같다. 우선 재가급여 이용자 가족을 대상으로 지난 1개월간(단기보호의 경우 지난 1년간) 이용한 재가서비스의 전반적 만족도를 파악하였다. 그 결과 주야간보호 서비스 93.1%, 방문목욕 서비스 89.9%, 방문간호 서비스 86.9%, 방문요양 서비스 86.7%, 단기보호 서비스 83.8% 순으로 서비스에 대해 (매우) 만족하는 것으로 제시되었다. 나아가 이용한 재가서비스에 대하여 하나라도 만족하지 않을 경우(229명) 그 이유를 살펴본 결과 이용 시간이 충분하지 않아서 75.1%, 필요한 시간(야간과 주말 등)에 이용이 어려워 32.8%, 기관 직원에 대한 불만 13.8% 등의 순으로 응답하였다. 현재 재가급여는 단기보호를 제외하고는 주간 시간 이용으로 이루어지며, 등급별 월 한도액에 따라 이용할 수 있는 급여량이 정해지게 된다. 이로 인해 야기되는 서비스양에 대한 불충분성이 현재 서비스 이용의 가장 큰 한계로 지적됨을 알 수 있다. 한편 시설급여 이용자 가족을 대상으로 시설급여에 대한 만족도를 살펴본 결과 83.1%가 (매우) 만족하는 것으로 응답하였다. 재가급여 이용자 가족에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 나타냈다. 시설급여 이용과 관련된 서비스(식사, 목욕 및 청결, 신체 및 인지 기능 증진 등)와 물리적 환경, 비용 등에 대한 평

3) 급여 유형별로 이용한 가족의 사례 수가 상이하다. 이 중 단기보호의 경우 사례 수가 16명으로 매우 적다는 점에서 해석하는 데 유의가 필요하다.

[그림 2] 급여 유형별 서비스 만족도



자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사. p. 387. <표 4-30-④>, p. 393. <표 4-31-④>, p. 399. <표 4-32-④>, p. 405. <표 4-33-④>, p. 410. <표 4-34-④>, p. 443. <표 4-43-⑧>을 바탕으로 도식화함.

가가 종합적으로 맞물려 나타난 결과로 해석된다.

3 장기요양급여 이용자 가족의 서비스 개선 욕구

장기요양급여 이용자 가족의 서비스 개선 욕구와 관련하여 향후 얻고자 하는 정보 및 교육 측면과 급여 유형별로 희망하는 개선 사항에 대해 살펴보았다.

가. 향후 희망하는 정보 및 교육

장기요양급여 이용자 가족이 향후 희망하는 정보 및 교육에 관해 살펴본 결과 치매 환자에 대한 돌봄 35.9%, 가족관계 개선 및 지역사회 자원 연계

관련 정보 각 22.5%, 욕창 예방 및 낙상 방지 등의 안전 생활 교육 14.0%, 노인 학대 예방 관련 인권 보호 교육 5.1% 순으로 나타났다. 장기요양급여 이용자의 주상병 중 하나가 치매라는 점에서 향후 희망하는 교육 역시 치매 환자 돌봄에 관한 내용에 집중된 것을 알 수 있다. 이를 급여 유형별로 살펴본 결과 유형 간 차이는 두드러지지 않으나 안전 교육은 재가급여 이용자 가족에게서(14.9%), 인권 보호 교육은 시설급여 이용자 가족에게서(12.4%) 상대적으로 높게 나타났다. 급여 유형별로 돌봄 과정에서 발현되는 욕구가 상이함을 알 수 있는 결과로, 재가급여 이용자 가족의 경우 재가에서 돌봄 중 발생할 수 있는 안전사고 방지의 측면에서, 시설급여 이용자 가족의 경우 시설 내 노인 학대 예방 측면에서 이 같은 욕구가 드러난 것으로 볼 수 있다.

[표 3] 급여 유형별 향후 희망하는 장기요양서비스 관련 교육 및 정보

(단위: %, 명)

특성	가족관계 교육	치매 교육	안전 교육	노인 인권 보호	지역사회 자원	계(명)
전체	22.5	35.9	14.0	5.1	22.5	100.0(1,848)
재가급여	22.1	36.7	14.9	3.4	22.9	100.0(1,500)
시설급여	24.1	32.2	10.3	12.4	21.0	100.0(348)

주: 장기요양급여 이용자의 가족 2978명 중 향후 받고 싶은 교육 및 정보가 있다고 응답한 사람(1848명)을 대상으로 재분석함. 단 모집단 특성 반영을 위한 사후 가중값 적용으로 인해 전체 합계는 소계 또는 각 행의 합계와 다를 수 있음.

자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사. 원자료 재분석.

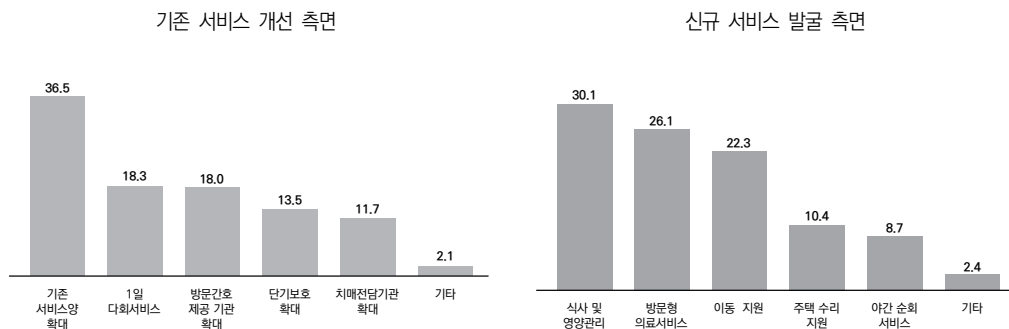
나. 재가급여 이용자 가족의 서비스 개선 욕구

일련의 내용을 바탕으로 재가급여 이용자 가족이 희망하는 서비스 개선 사항에 대해 기존 서비스 개선 및 신규 서비스 발굴 측면에서 살펴보았다. 우선 기존 서비스 개선 차원에서는 기존 서비스양의 확대 36.5%, 서비스 제공 형태 다양화(1일 다회 서비스 등) 18.3%, 방문간호 제공 기관 확대

18%, 단기보호 기관 확대 13.5%, 치매전담기관 확대 11.7% 등의 순으로 응답하였다. 앞서 재가서비스 불만족 사유가 대다수 서비스 미충족 욕구와 맞닿아 있다는 점에서 서비스에 대한 개선 역시 서비스양 확충에 집중된 것으로 나타났다. 나아가 이용자의 의료적 욕구 지원 또는 일시적 보호를 통한 가족의 부양 부담 경감과 관련된 기관의 확대 역시 희망하는 것으로 제시되었다.

[그림 3] 재가급여 이용자 가족의 서비스 개선 욕구

(단위: %)



자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사. p. 416~418. <표 4-37> ~<표 4-38>을 바탕으로 도식화함.

신규 서비스 발굴 측면에서는 식사 및 영양관리 서비스 30.1%, 방문형 의료서비스 26.1%, 이동 지원 서비스 22.3%, 주택 수리 지원 10.4%, 야간 순회서비스 8.7% 등의 순으로 나타났다. 지속적인 재가에서의 돌봄을 위해 식사 및 영양관리의 중요성을 높이 두고 있으며, 나아가 기존 서비스의 개선 측면에서 제시된 바와 같이 의료적 욕구에 대한 수요가 높게 나타났다. 향후 이 같은 욕구를 반영한 서비스 개선이 이루어질 필요가 있음을 주지하는 결과이다.

다. 시설급여 이용자 가족의 서비스 개선 욕구

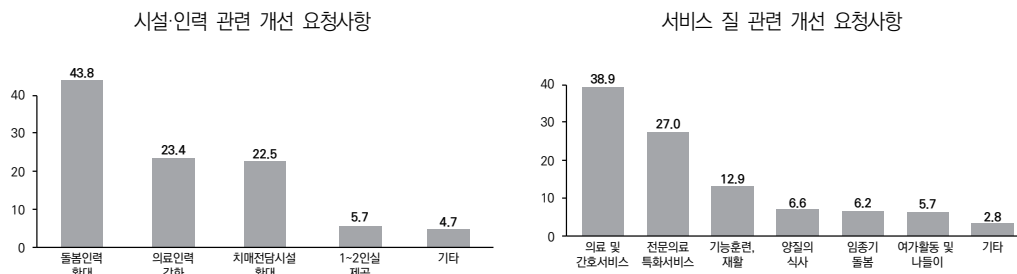
시설급여 이용자 가족이 희망하는 서비스 개선 사항을 시설 및 인력 측면과 서비스 질 개선 측면에서 살펴보았다. 시설 및 인력 운영 측면에서는 돌봄 인력 확대 43.8%, 의료 인력 강화 23.4%, 치매전

담시설 확대 22.5%, 1~2인실 제공 확대 5.7% 등의 순으로 개선을 희망하였다. 최일선에서 돌봄을 제공하는 요양보호사 등 돌봄인력을 확대함으로써 서비스 공백 최소화를 희망하는 결과라 하겠다. 나아가 현재 요양시설에서는 이용자들의 의료 욕구 대응을 위해 계약의사 제도를 운영하고 필수 인력으로 간호(조무)사를 배치(시설 규모에 따라 상이)하고 있긴 하나 보다 즉각적인 대응을 위해 현재보다 의료 인력 배치가 강화되길 희망하는 것으로 나타났다.

마지막으로 서비스 질 측면에서는 상시적으로 이용 가능한 의료 및 간호서비스 38.9%, 치매 및 뇌졸중 등을 위한 전문의료 특화서비스 연계 27%, 기능훈련 및 재활서비스 강화 12.9%, 양질의 식사 서비스 6.6%, 임종기 돌봄 서비스 6.2% 등의 순으로 개선을 희망하였다. 의료 및 간호서비스 강화, 전문의료 특화서비스 강화는 앞서 제시된 시설 및

[그림 4] 시설급여 이용자 가족의 서비스 개선 욕구

(단위: %)



자료: 이윤경 외. (2022). 2022년 장기요양실태조사. p. 449~451. <표 4-46>~<표 4-47>을 바탕으로 도식화함.

인력 관리 측면과도 상응하는 결과로 시설 내 의료 서비스 연계에 대한 적극적인 수요를 드러낸다.

4 나가며

이 글에서는 노인장기요양보험제도를 이용하는 가족을 대상으로 실시한 실태조사 결과를 바탕으로 서비스 이용 경험 및 만족도, 향후 개선되어야 할 정책 방향 등에 검토하였다. 그 결과 서비스 이용에 따라 부양 부담의 측면에서는 대다수 긍정적인 경험을 하는 것으로 제시되었다. 급여 유형에 따른 만족도 역시 비교적 높게 나타나 일정 부분 제도 본연의 목적을 달성하고 있는 것을 확인하였다. 정보 및 교육 연계 부족, 급여 유형별로 제시된 서비스 개선 욕구를 통해 향후 제도가 나아가야 할 방향성을 제시하였다. 분석 내용을 바탕으로 한 정책 개선 방안은 다음과 같다.

첫째, 이용자 가족을 위한 정보 및 교육 연계가 강화되어야 한다. 분석 결과 수급자에 대한 더 나은 돌봄 또는 가족의 부양 부담 경감을 목적으로 장기요양기관에서 제공되는 정보 및 교육과 관련해서는 이용 경험이 적거나 매우 제한적인 것으로 나타났다. 시설 평가 항목으로 제시된 보호자와의 정기적 상담과 같은 기본적인 서비스 이외에 돌봄 제공에 실질적으로 도움이 되는 정보를 체득할 수 있도록 다양한 접근 경로를 마련할 필요가 있다.

둘째, 재가급여 내용 및 제공 방식의 다양화가 요구된다. 본문에서 살펴본 바와 같이 재가급여 이용

자의 가족들은 지속적인 재가 생활 유지를 위해 신규 서비스로 식사 및 영양서비스, 방문형 의료서비스, 차량 지원 서비스 등을 희망하였다. 기존 서비스 개선 차원에서는 1일 다회 서비스와 같은 제공 방식의 다양화를 요구하고 있다. 이는 재가급여 수급자에게 가족돌봄을 제공하는 사람들에 대한 최근의 연구(김민경, 이정석, 김정희, 권진희, 한은정, 2022)에서도 나타난 결과로, 돌봄 유형과 관계없이 공통의 서비스 개선 욕구로 표출된 바 있다. 관련하여 제3차 장기요양기본계획에서는 수급자들의 욕구에 기반하여 다양한 재가급여를 복합 제공하는 통합재가서비스 확산, 야간 및 주말 등 일시적 돌봄이 필요한 경우 등에 대한 수시방문 서비스, 외출 시 차량 지원 또는 동행 등을 지원하는 이동지원 시범사업을 확산시킬 계획임을 발표하였다(보건복지부, 2023. 8). 서비스 유형 및 제공 방식의 다양화를 통해 이용자 및 가족들의 욕구에 일정 부분 부응할 수 있을 것으로 기대된다. 안정적인 사업 운영을 바탕으로 향후 본사업으로의 안착 및 확산이 이루어질 수 있어야 한다.

셋째, 재가급여 및 시설급여 이용자의 의료 욕구 연계 강화를 위한 정책적 노력이 필요하다. 분석 결과에서 제시된 바와 같이 재가급여 이용자 가족의 경우 방문형 의료서비스 연계를, 시설급여 이용자 가족의 경우 의료인력 강화 및 수시로 대응할 수 있는 의료서비스 연계를 희망하는 것으로 나타났다. 장기요양급여 이용자의 대다수는 복합만성질환자로 적절한 의료서비스를 필요로 하고 있으나, 거동

불편 또는 의료기관 이용을 위한 관계 자원 부족 등의 이유로 적절한 서비스 연계가 부족할 수 있다(이정석, 이희승, 박영우, 황라일, 2021). 따라서 이용자에게 더 나은 돌봄 서비스 제공을 위해서는 요양 및 의료 간 연계가 기반이 되어야 한다. 이를 위해 의로서비스 접근성 강화가 무엇보다 중요하다. 관련하여 거동 불편 노인을 대상으로 올해부터 실시하는 재택의료센터 시범사업(보건복지부 요양보험제도과, 2023. 2. 7.)은 재가급여 이용자 및 가족의 의로서비스 연계 욕구 해소에 어느 정도 기여할 수 있을 것으로 기대된다. 나아가 재가 중증 수급자의 간호 및 의료 욕구 해소를 위해 방문간호 서비스 활성화와 인프라 확대가 이루어질 필요가 있다. 또한 시설의 의로서비스 연계를 위해 중장기적으로 의료인력에 대한 배치 기준 점검과 전문요양실 운영과 관련한 법적 기준 검토 등이 순차적으로 이루어져야 한다.

마지막으로 가족에 대한 지원 체계 강화 노력 역시 지속적으로 이루어져야 한다. 관련하여 상담 횟수 등을 늘림으로써 정서적 지지 체계 강화와 치매 가족휴가제 등과 같이 일시적으로 가족에게 휴식을 제공할 수 있는 서비스 확대 노력(보건복지부, 2023. 8.)은 매우 고무적이다. 향후에도 관련 사업들의 지속성을 담보함으로써 가족의 부양 부담 경감을 지원할 수 있는 노력들이 더해져야 한다. 䄠

참고문헌

- 김민경, 이정석, 김정희, 권진희, 한은정. (2022). **노인장기요양보험 가족돌봄 지원방안 연구**. 원주: 국민건강보험 건강보험연구원.
- 보건복지부. (2023. 8.). 제3차 장기요양기본계획(안 (2023~2027)). https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10107010100&bid=0040&act=view&list_no=1479340&tag=&cg_code=&list_depth=1에서 2024. 1. 16. 인출.
- 보건복지부 요양보험제도과. (2023. 2. 7.) 28개 의료기관 장기요양 재택의료센터 본격 출발. **보건복지부 보도자료**. https://www.mohw.go.kr/react/modules/viewHtmlConv.jsp?BOARD_ID=140&CONT_SEQ=374901&FILE_SEQ=355430에서 2023. 4. 19. 인출.
- 이윤경, 강은나, 이선희, 김세진, 남궁은하, 최유정. (2022). **2022년도 장기요양실태조사**. 세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 이정석, 이희승, 박영우, 황라일. (2021). 노인장기요양 재가수급자 대상 방문간호 원격협진에 대한 실증 연구. **노인간호학회지**, 23(2), 249-260.

Long-Term Care and Needs for Improvement as Experienced by Families of Care Recipients

Lee, Sun Hee

(Korea Institute for Health and Social Affairs)

The purpose of this article is to investigate the impact of long-term care services on reducing the burden of care on families and to present policy recommendations for improving these services by examining perceived needs for improvements. Families using long-term care have generally had positive experiences with the system, reporting that the services have reduced their burden of care and that their satisfaction with the overall system is high. This study also identified unmet benefit needs among families for some services. I proposed several policy tasks, including: strengthening information and education linkages to ensure families are aware of the available services and how to access them; diversifying visiting service benefits to better meet the needs of families; and strengthening medical services for both home-visit and facility service users to improve the overall operation of the system.