

# 송파노인 종합복지관의 운영실태 및 인력 수급 현황

이 성 회 (관장)

## I. 서 론

송파노인종합복지관은 노인의 일반적, 사회적, 문화적인 욕구의 해결과 요보호 노인들의 간호 및 그들을 모시는 가족들의 부담을 경감시키기 위해 복지, 보건, 의료 등 종합적인 서비스를 지원하는 전문시설이다. 지금까지 우리나라의 노인복지는 국가보조금에 의한 생활보호 대상자 중심의 무료사업으로 실시되었으나 사회가 변천함에 따라 본 복지관은 이용시설 중 최초로 대상자를 일반노인까지 확대시켜 실비로 복지관의 서비스를 이용할 수 있도록 운영하고 있다.

이 사업을 통하여 이용노인의 노후를 자신이 살고 있는 지역 내에서 안심하고 지내실 수 있도록 지역주민과 함께 할 수 있는 복지관을 구상하게 되었다.

복지관의 사업목적은

- ① 노인의 자립적 생활 조성
- ② 사회적 고립감 해소
- ③ 심신기능의 유지 향상
- ④ 가족의 정신적 신체적 부담을 경감시키는데 있으며 요보호노인을 위해서 본 기관에서는 주간보호, 단기보호 서비스를 제공하고 있다.

## II. 운영현황

### 1. 운영이념

- 첫째 : 인권을 최우선으로 하는 복지
- 둘째 : 복지를 문화로써 실천하는 지역복지 창조
- 셋째 : 재가노인을 지원하는 종합서비스 시설
- 넷째 : 치매노인을 일상생활의 장애자로 보는 시설
- 다섯째 : 전문적이며 과학적인 처우

## 2. 기본방침

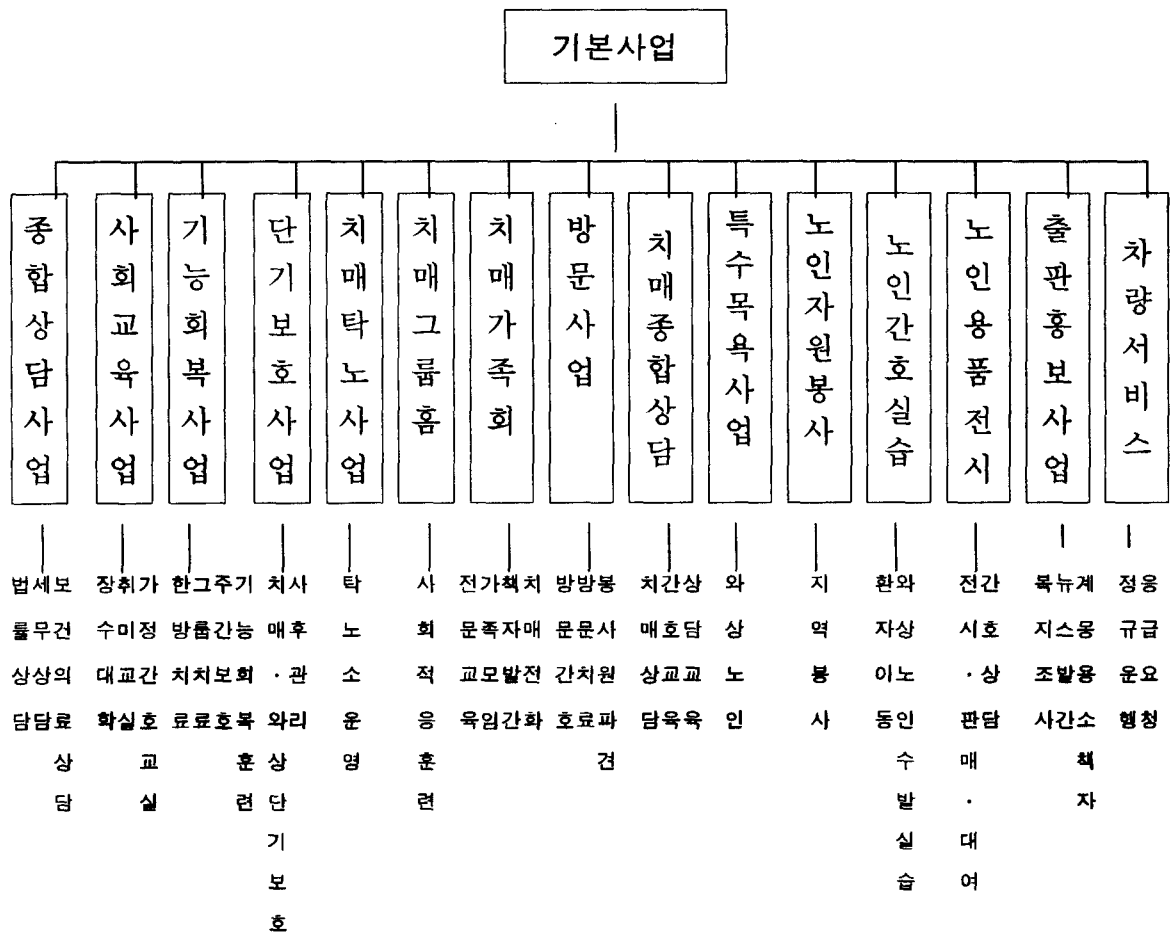
첫째 : 복지관 전직원은 정상화(normalization)이념을 중심으로 노인이 장애를 가지거나 기능이 저하되어도 지역사회에서 삶의 보람을 느끼며 살아 갈 수 있도록 지원한다.

둘째 : 노인의 지혜와 경험을 존중하고 마음이 편하고 밝은 생활을 할 수 있도록 한다.

셋째 : 편견을 두지 않고 평등한 처우에 힘쓴다.

넷째 : 따뜻한 마음과 성의를 가지고 안전에 주의하며 가족적인 분위기와 신뢰관계를 갖는다.

## 3. 사업개요



#### 4. 인력현황

##### 1) 복지관 인력현황

구분	관장	국장	부장	과장	S.W	간호	PT	상담심리사	영양사	안전관리	사무원	운전기사	경비	취사원	미화원	간병인	계
인원	1	1	1	2	10	4	3	1	1	1	6	1	2	1	3	8	46

##### 2) 전문인력구성

계	복지사	간호사	물리요법사	상담심리사	영양사
24명	14명	5명	3명	1명	1명
100%	58%	20.8%	12.2%	4.5%	4.5%

### Ⅲ. 치매노인 주간보호사업 현황

#### 1. 사업 목적

핵가족화에 따른 노인단독 세대의 증가, 여성의 사회진출, 맞벌이 부부의 증가와 가족들의 질병이나 여행, 관혼상제 등 가족이 일시적으로 대상노인을 보호할 수 없는 사유가 발생함에 따라 장기수용시설이 아닌 가정과 중간형태의 주간보호사업을 실시하게 되었다.

주간보호사업의 원조는 전문가에 의한 프로그램 실시를 통해 치매노인의 정신증상과 문제행동을 경감시키며 가정생활에 적응할 수 있도록 하고 정신기능을 활발하게 하여 노인의 풍부한 감정이 표출됨과 동시에 의욕이 향상되도록 돕는데 있다. 이로 인하여 치매노인의 가족은 휴식의 기회가 제공된다. 이외에도 치매가족에게 치매에 대한 올바른 지식과 간호방법을 지도·보급하고 가족모임을 통해 다른 가족들과 정보를 교환케 하여 상호부조가 이루어지도록 하는데 목적이 있다.

## 2. 이용노인의 연령구성

주간보호 일일 이용노인 15명-20명의 연령분포를 보면 60세부터 90세까지 다양하며 이용노인 중 71세부터 80세 사이의 노인이 11명으로 가장 높은 비율을 차지하며 이용노인의 평균연령은 77.5세이다.

<주간보호 이용노인 연령 현황>

60-70세	71-80세	81-90세
3명	11명	6명
평균 77.5세		

## 3. 치매노인의 특성

치매노인은 뇌 세포가 병적인 요인에 의해 심하게 지속적이고도 반복적으로 손상을 입어 기억력, 추상력, 판단력 등이 떨어지는 병적인 현상이다. 병이 진행됨에 따라 실어증, 실행증을 보이고 도덕적 가치관 및 인격이 파괴되며 가족을 포함한 사람 식별 능력을 상실함으로써 직업활동은 물론이고 일상적인 개인생활마저 심각한 지장을 받게 된다. 또한 치매노인은 만성적 불쾌감, 불안상태, 우울, 혼란, 감정변화, 피해감, 작화, 과거와 현실의 혼돈 등의 심리적 특성을 보이기도 한다.

## 4. 프로그램 내용

치매노인은 개인에 따라 차이는 있으나 일상생활을 수행할 수 있는 기능이 부분적으로 남아 있으므로 잔존기능을 활용하여 체조, 창작활동, 노래, 대화, 산책, 생활작업, 원예, 레크리에이션, 휴식 등을 지속적으로 실시할 수 있다.

이로 인하여 노인은 정서적으로 안정할 수 있으며 신체적 건강이 유지되면서 급격한 퇴화를 예방할 수 있으므로 주간보호서비스는 매우 중요하며 구체적인 프로그램 내용은 다음과 같다.

### ① 체조

아침의 라디오 체조는 심신기능을 유지시킬 뿐만 아니라 분위기를 만들고 소속감을 갖게 하는데 유익하다. 몸을 움직이고 소리를 내게 함으로서 긴장감을 없애주는 효과가 있다.

## ② 창작활동

창작활동 내용으로는 밑그림 색칠하기, 종이접기, 만들기 등 많은 종류를 시도해 보고 있다. 개인 혹은 그룹으로 실시되는데 각 종목마다 노인에게 적합한 목표가 있고 이들에게 맞도록 반복하여 그 프로그램에 대해 자신감을 갖고 안심하도록 한다. 창작활동은 잔존능력을 활용하는 것으로 심신의 활동성을 높이고 자기표현의 기회를 갖도록 한다.

## ③ 노래·대화

노래를 부른다는 것은 정서적 안정을 기하고 정신적 활동을 유도해 내는데 효과가 있다. 노래를 통해 그에 맞는 대화를 나눌 수 있고 과거를 회상해 볼 수 있다.

노래를 선택하는 데에는 지적 능력이 낮은 그룹은 동요나 어렸을 때 부르던 것이 효과가 있고 조금 수준이 높은 그룹은 유행가 등을 좋아한다.

## ④ 산책

복지관 근처에 장을 보러 나간다는지 옥외활동을 통해 계절감이나 해방감을 맛볼 수 있을 뿐만 아니라 외부에 관심, 흥미를 이끌어 낼 수 있다.

## ⑤ 생활작업

생활작업으로는 요리 바느질 등 자신이 해오던 것을 하게 되는데 지적 능력이 많이 저하된 노인들도 참가할 수 있다. 특히 요리는 먹는다고 하는 본능적인 욕구를 충족시킬 수 있기 때문에 치매노인에게 적당한 프로그램이다.

## ⑥ 원예

식물의 씨를 뿌리고 자라는 모습을 보는 것은 정서적 안정을 도모할 수 있고 땅에 대한 향수를 가지게 하는 프로그램이다. 식물의 성장을 통해 계절감을 느낄 수 있으므로 지적능력이 많아 저하된 분들도 적용할 수 있다.

## ⑦ 레크리에이션

레크리에이션은 노인, 봉사자, 직원과 자연스럽게 교류할 수 있고 이를 통해 정서적 안정을 기할 수 있으며 연대감을 높일 수 있다.

## ⑧ 휴식시간

오전 오후 1회씩 차를 마시며 긴장감을 풀 수 있다. 집중력이 없는 노인에게는 편안하게 지낼 수 있는 시간이다.

< 1일 일과표 >

시간	프로그램	내용
9:30	이용자환영	이용자는 서플버스와 가족동원으로 서로 인사, 명찰 달기, 음악감상, TV시청
10:00	기초건강체크, 아침인사, 지남력 훈련	일반건강상태, 활력중후 체크, 오늘은 월 일, 여기가 어디일까요? 지금은 몇 시? 나는 누구누구입니다.
10:40	오전체조	음악에 맞춘 경쾌한 맨손체조
11:00	Tea Time 배변지도	휴식클래식 음악감상
11:20	오전활동	종이표현교실, 미술요법, 비디오시청, 창작교실, 음악치료, 일본어회상, 종교의 시간, 생일잔치, 명절행사
12:00	점심식사	노인의 건강상태에 따른 중식제공(일반식, 연식 등) 식사보조, 투약관리, 연락노트 기입
13:00	self-care지도	양치, 손씻기, 배변, 용모단정 지도, 야외산책, TV 시청, 흘러간 가요·동요 청취
14:00	Tea Time노래부르기, 게임	차 마시기, 노래 배우기, 클래식 음악감상
14:30	오후활동	활동장소이동(기능회복실, 야외 등) 원예교실, 요리교실, 레크레이션 게임, 매트운동, 소그룹으로 나누어 야외산책, 계단 오르기, 이야기하기, 춤추기, 볼링, 농구, 게이트볼, 개별운동치료, 계절행사
15:30	간식시간	영양간식
15:40	귀가준비	오늘의 활동 기억하기, 옷 입기, 신발 갈아 신기 연락노트 기입, 전체회의, 기록
16:00	이용자 환송	이용자는 서플버스와 가족과 동원
기 타 서비스	치과·내과 진료, 이·미용, 특수목욕, 위생관리 외	
가족지원 서비스	치매가족모임, 보호자 전문교육, 송년잔치, 나들이	

5. 인력현황

주간보호의 서비스 제공 인력은 사회복지사, 물리치료사, 간호사, 생활보조원으로 구성되어 있으나 서비스의 질적 향상을 위해서 운전기사, 취사원, 자원봉사자가 협력하고 있다.

<주간보호 인력현황표>

계	사회복지사	물리치료사	간호사	생활보조원
6명	1명	1명	1명	3명

#### IV. 치매노인 단기보호사업 현황

##### 1. 사업목적

단기보호 사업은 재가노인복지사업의 일환으로 노인복지법에 의해 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없어 일시적으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애인을 시설에 단기간 입소시켜 다양한 서비스를 제공하고 가족의 기능을 유지 향상시킴으로서 노인의 사회적 고립감 해소와 심신기능의 재활 및 안정을 도모하는데 그 목적이 있다.

##### 2. 이용노인 연령

단기보호 이용노인의 연령은 60세부터 95세까지이며 80세부터 95세 사이의 노인이 16명으로 전체 26명중 61.5%나 되어 가장 비율이 높다는 것을 알수 있다.

<단기보호이용노인 연령 현황표>

60-70세	71-80세	81-95세
1명	9명	16명
평균 82세		

##### 3. 이용노인의 질환

단기보호를 이용하고 있는 치매노인은 알츠하이머 치매가 53.8%로 가장 많으며 대부분이 당뇨, 뇌졸중, 고혈압, 퇴행성관절염, 골다공증, 갑상선질환 등의 합병증을 앓고 있다.

##### ㄱ. 치매 구분

알츠하이머성 치매	뇌혈관성 치매	노인성치매
53.8%	38.5%	7.7%

##### ㄴ. 합병증 구분

당뇨	뇌졸중	고혈압	기타 (퇴행성관절염, 골다공증, 갑상선질환)
15.3%	15.3%	15.3%	54.1%

#### 4. 일상생활 수행능력 정도

단기보호이용노인의 일상생활 수행능력의 정도는 상중하 중에서 '하'에 해당하는 노인이 46.2%로 가장 많으며 '중'에 해당하는 노인이 23.07%이다.

<ADL능력 정도 현황표>

상	중	하
30.7%	23.07%	46.2%

#### 5. 서비스 내용

단기보호 서비스는 전문인력이 대상노인과 24시간동안 가정과 같은 분위기에서 일상생활을 함께 하며 급격한 퇴행을 억제하는 다양한 프로그램을 실시하고 보건위생관리 등의 서비스가 제공되며 구체적인 내용은 다음과 같다.

시 간	프로그램	세 부 내 용
06 : 00	기상 Morning Care	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 세면유도 배변 check</li> <li>· 활력중후 check</li> <li>· 옷 입기, 침상정리</li> <li>· 아침 운동 (보행, 배란다산책)</li> </ul>
08 : 00	아침식사	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개인별 보조(본인이 불가능 노인)</li> <li>· 치료식 배식 (당뇨식, 연식, 경관식)</li> <li>· 장소이동 (침상→식탁, 로비)</li> <li>· 배변지도</li> </ul>
09 : 00	투약 특수목욕	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 본인의 진료기관 약물 투여</li> <li>· 개인위생 및 혈액순환을 돕고 뇌졸중 노인의 피부 맞사지 효과</li> </ul>
10 : 30	(오전) 프로그램 진행	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 노인의 능력별로 그룹(9~10명) 혹은 소그룹(2~3명)으로 진행</li> <li>(사회복지사, 전문자원강사, 간호사에 의해 진행)</li> </ul>
12 : 00 ~	점심식사 투약	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개인별 보조 (배식, 에이프런 착용, 식사보조)</li> <li>· 배변관리, 뒷정리, 양치보조</li> </ul>
14 : 00 ~	(오후) 프로그램 진행	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 건강체조, 음악요법, 미술요법</li> <li>· 집중력훈련, 의사소통훈련, 지남력 훈련</li> <li>· 근력강화를 위한 각종 재활운동</li> <li>· 개인별 Care(피부, ROM, 기타)</li> <li>· 개인별 재활치료 (물리치료사)</li> </ul>
18 : 00 ~	저녁식사 투약	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개인별 식사제공, 유도</li> </ul>
	Comfort Care	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 구강간호 (양치, 의치관리)</li> <li>· 회음부 간호, 피부간호</li> </ul>
20 : 00	수면유도	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 불면, 이상행동개선을 위한 수면유도</li> <li>· 안전관리, 위생적 관리</li> </ul>



## 6. 사업 인력 및 업무내용

단기보호사업을 수행하는 인력은 직접인력 15명과 간접인력 4명으로 구성되어 있으며 각 분야의 전문인과 비전문인이 투입되고 있다. 치매의 특성 때문에 간호사와 간병인 등이 가장 많이 투입되고 있으며 구체적인 업무내용은 다음과 같다.

### 가. 인력

<단기보호 인력현황>

(단위 : 명)

총계	직접인력(15)						간접인력(4)		
	간호사	복지사	영양사	간병인	취사원	미화원	물리치료사	원무	경비
19	4	1	1	7	1	1	1	1	2

### 나. 업무내용

- ① 간호사 : 대상자의 병력을 중심으로 한 개별, Care Plan 수립,  
복용약 투약,  
상처치료(방광세탁, 도뇨관관리, 장루간호, 배변, 배뇨훈련, 기타),  
집중간호관리(중환자간호, 문제행동) 간호용품관리, 건강평가,  
정신기능평가
- ② 사회복지사 : 대상자 가족기능의 지지계획 수립, 지남력 훈련,  
일일프로그램 계획 및 진행
- ③ 물리요법사 : 일상생활 적응훈련, 근력기능 유지 및 강화, 체위변경,  
신체기능평가 및 원조계획수립
- ④ 영양사 : 영양관리(대상자별 식단조정) 및 영양계획 수립,  
배식업무(일반식, 치료식, 경관식), 영양관련 위생점검
- ⑤ 생활보조원 : 일상생활보조(배변, 배뇨), 위생청결, 배식

## V. 인력의 문제점

주간보호나 단기보호 사업에서는 노인과 가족들을 포함한 인간관계의 증진, 개별적인 대처, 거주기능의 환경 조성을 실시해야 하며 노인의 일상생활에 있어서 모든 면을 돕고 사회와의 연결, 상담, 창작프로그램, 가사원조, 간병원조 등 종합적인 원조를 해주어야 한다.

특히 자신의 살고 있는 가정과 다른 시설에 입소·통원을 하는 경우 노인 자신에게 많은 스트레스로 인해 문제행동이 심해지는 경우가 많고 그로 인해 노인이 안정되어 나가는데 많은 시간이 소요된다. 이러한 점을 감안한다면 시설의 특성을 나타내지 않고 가정적 분위기에서 대상노인을 돌볼 수 있는 환경 만들기는 무엇보다 선행되어야 한다. 이러한 여건이 형성되었다 할지라도 이를 관리해야 할 인력이 없는 상황에서 어려움이 제기되기도 한다.

또한 이러한 복지시설 운영에 있어서 기존의 마케팅 개념이나 재무관리, 인사관리로는 효율적인 운영에 한계점이 있다. 최근 IMF시대를 맞아 정부의 보조금도 점차 줄어가게 됨에 따라 새로운 경영마인드가 필요하게 되었다.

이제부터 서비스를 이용하는 대상자는 고객의 입장에서 서비스의 질을 평가하고 서비스의 질에 있어서 전문성, 대응성, 신뢰성 등을 측정할 것으로 보인다. 고객은 만족할만한 양질의 서비스를 가장 저렴한 비용으로 이용하고자 하기 때문에 서비스를 제공하는 기관은 보다 효과적인 관리를 통해서 저비용 고효율의 서비스를 창출할 수 있어야만 한다.

## VI. 인력수급전망

최근 여성의 사회진출이 증가함에 따라 연쇄적으로 발생하는 복지수요를 생각하며 시설에서도 가정을 대신하여 지지, 보충, 대체 될 수 있는 역할의 중요성을 실감하게 되었다. 광범위한 부분을 생각해 볼 수 있겠으나 우선 현장에서 항상 느껴왔던 점은 우리들의 미래상인 노인의 삶이다. 특히 남의 도움이 없이는 일상생활을 영위해 나가지 못하는 분들에게 있어서 '생활'을 도와준다고 하는 것은 '생명활동'을 도와주는 것으로 인간에게 있어서 가장 중요한 일이다.

따라서 공공가정은 서비스 제공의 목표가 가정적 기능의 역할을 총체적 또는 부분적으로 수행하고 구성원의 욕구를 충족시킴으로써 자아를 실현하고 그들의 잠재적 가치를 극대화하도록 돕는다는 점에서 중요한 부분을 차지한다고 생각한다. 그러므로 사회복지의 가치를 바탕으로 운영되고 있는 기관의 서비스 효과를 높일 수 있는 데에 협력할 수 있는 전문인력이 요구된다.

향후 공공가정관리사가 사회복지시설에서 인정받을 수 있으려면 맡고 있는 팀의 한 구성원으로서 업무영역에 대하여 정확한 문제파악과 함께 상황분석 및 의사결정에 참여할 수 있도록 사회복지, 보건, 의료 등 주변 학문에 대한 기초지식이 필요하다고 생각된다. 그 밖에 전문경영관리자의 입장을 기본적으로 숙지하고 협력할 수 있도록 비영리조직의 마케팅론, 회계원리, 원가회계, 재무관리, 인사관리, 조직이론, 소비자의사결정론, 매스커뮤니케이션, 사회조사방법론, 통계, 민법총칙 등의 학문적 바탕이 필요하다.

그러나 적합한 현장이 부족한 실정이며 supervisor가 없다는 점도 앞으로 해결해 나가야 할 점이다. 이러한 요건들이 충족된다면 공공가정 관리사는 사회복지시설 경영에 훌륭한 조력자로서 이용자의 다양한 욕구를 수용하며 저비용 고효율 구조에 기여할 수 있을 것이며 그 역할이 기대되고 전망 또한 밝다고 생각된다.