지식경제부 Ministry of Knowledge Economy	**보도자료**	함께하는 공정사회! 더 큰 희망 대한민국 http://www.mke.go.kr
2011년 11월 16일(수) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.		
자료문의 : 김용주 문화서비스표준과장(02-509-7278), 최미애 연구관(02-509-7279)		

"노인요양시설 서비스 만족도, KS 인증으로 높인다"

- KS 인증을 통해 노인요양시설의 자발적 서비스 품질관리 유도 -
- 노인친화적 서비스로 노년 삶의 질 향상 -

□ 지식경제부 기술표준원(원장 허경)은 11월 16일부터 고령화사회와 핵가족화로 수요가 늘어나고 있는 **노인요양시설에 대해 서비스 KS 인증을 실시**한다고 밝혔다.

○ 「노인장기요양보험제도」 시행으로 가족이 책임졌던 노인성 질환자의 수발을 국가와 사회가 부담하면서 노인복지가 제자리를 잡고 있으나, 일각에서 이제는 **시설의 양적 증가 보다 시설운영의 투명성과 서비스 만족도를 높여야 한다**는 목소리가 나오고 있다.

* 노인장기요양보험제도 : 고령이나 노인성질병 등으로 인해 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인에게 신체활동 또는 가사지원 등의 장기요양급여를 제공하는 사회보험 제도

* 노인요양시설 현황('10.12월 기준) : 시설수(2,429개소), 입소 노인수(약 10만명) **【참고자료 1】**

○ 일부 요양시설이 서비스 질을 외면한 채 입소노인에 대해 의식주를 해결하는 **최소한의 서비스만을 제공하고 있어, 입소노인이나 보호자로부터 질 낮은 서비스가 불만**으로 제기되곤 하였다.

○ 심지어, **화재안전에 대한 무방비로 입소노인의 사망, 식자재비 부정 등 몇몇 요양시설에서 발생한 불미스러운 일**은 심각한 사회문제로 대두되기도 하였다.

□ 기술표준원은 노인요양시설 서비스에 대해 전문적이고 믿을 수 있는 서비스를 제공하는지를 심사할 수 있는 KS 인증심사기준을 제정하였다. KS 인증을 받고자 하는 요양시설은 이 기준에 의해 엄격한 심사를 받게 된다.

* 기술표준원 홈페이지(www.kats.go.kr) 공고 제2011-415호('11.11.16) 및 【붙임자료 2】 참조

* 해당 표준 KS S 2028(노인요양시설 서비스) 및 인증심사기준은 「국가표준인증종합정보센터」(www.standard.go.kr)에서 열람가능

○ 인증심사는 시설운영 전반에 대한 "노인요양시설 사업장 심사"와 입소노인과 보호자에게 제공되는 서비스 품질에 대한 "서비스 심사"가 있으며, 두 심사에 모두 합격해야 **노인요양시설에 KS 인증마크를 부착**할 수 있다.

○ "노인요양시설 사업장 심사"는 양질의 서비스를 지속적으로 제공할 수 있는지 인프라를 확인하는 것으로, 표준화기반·서비스운영체계·서비스 품질관리·인력관리·시설장비 및 환경관리를 비롯하여, 특히 **안전 및 위생관리에 대해 중점적으로 심사**한다.

* 주요 항목: 노인 인권보호 및 안전관리지침에 따라 세부 행동강령 제정·실천, 조직관리 및 안정적 사업운영, 서비스 종사자의 교육훈련, 폐기물 및 유해물질관리, **각종 재난에 대비한 안전관리, 위생 및 전염병 관리,** 고객만족도 평가 등

* 서비스의 질적 수준을 판단할 수 있도록 **전체 소모품 지출 중 기저귀 구입비용의 비중, 개당 구입비용을 확인**하도록 함

○ "서비스 심사"는 시설에서 제공하는 식사·건강관리·개인위생·욕창관리·기능훈련 등 일상 서비스는 물론, **종교·여가·임종케어·인권보호 관련사항 등에 대해서도 철저를 기하는지 서비스의 전과정을 심사**한다.

* 주요 항목: 입소적응, 질환의 특성에 따른 식단 제공, 영양 및 건강상태 모니터링, 구강관리, 배설관찰기록표 작성, 욕창발생위험도 평가, 여가프로그램 제공, **임종을 위한 별도공간 제공, 노인학대 예방지침 게시 및 종사자 교육**, 종교활동 지원 등 112 항목의 확인사항 및 요양시설의 차별화되고 고유한 서비스 품질

□ 금번 노인요양시설에 대한 서비스 KS 인증 실시는 국가가 안전하고 보증할만한 서비스를 제공하기 위해, **규제차원의 관리감독 보다 요양시설 운영자 스스로 서비스의 질적 관리를 할 수 있도록 자발적인 인증을 유도함으로써** 노인복지 서비스의 질적 수준을 한단계 높일 수 있을 것으로 본다.

○ KS 인증은 요양시설에 **양질의 노인친화적 서비스를 할 수 있는 기회를 제공할 뿐만 아니라, 인증 획득시 시설운영자의 자긍심**을 줄 수 있으며, 보호자나 입소노인에게는 **시설 선택에 있어 유용한 정보를 제공**하는 효과도 있을 것으로 기대된다.

□ 기술표준원은 노인요양시설 서비스 KS 인증과 함께 베이비 붐 세대의 고령화에 대비하여 노인들이 인간다움 삶을 끝까지 보장받을 수 있도록, **요양보호사 교육, 노인운동, 여가문화 등과 관련한 서비스에 대해서도 표준화와 인증을 적극 도입**할 계획이라고 한다.

※ 참고자료 1. 노인복지시설 현황
2. 노인요양시설 서비스 KS 인증심사기준의 내용
3. 서비스 KS 인증제도 현황

참고자료 1

노인복지시설 현황

□ 현황

○ 2010년말 기준으로 전국적으로 약 2,429 개소의 노인요양시설(입소정원 107,506명)이 운영 중임

* KS S 2028(노인요양시설 서비스)의 적용범위에는 노인요양공동생활가정과 노인전문병원은 포함하지 않음

《전국 노인의료복지시설 현황》

(단위 : 개소, 명)

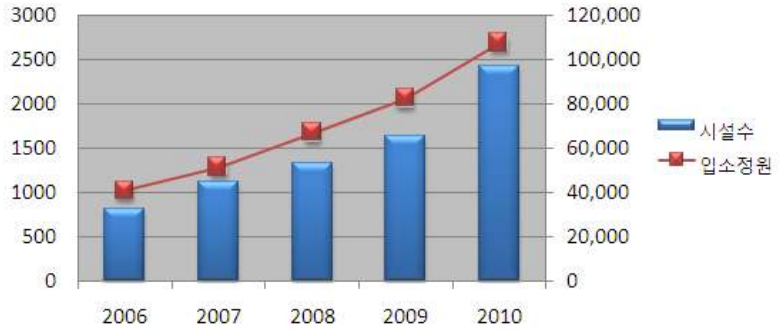
지역	65세 이상 노인인구 (2010년말 주민등록기준)	계		노인요양시설		노인요양공동생활가정		노인전문병원	
		시설수	정원	시설수	정원	시설수	정원	시설수	정원
합계	**5,506,352**	**3,852**	**131,074**	**2,429**	**107,506**	**1,346**	**11,361**	**77**	**12,207**
서울	1,002,770	432	13,688	231	11,139	195	1,656	6	893
부산	401,784	159	5,758	92	4,758	65	572	2	428
대구	252,084	140	4,749	63	3,624	75	640	2	485
인천	237,805	211	7,344	145	6,413	63	537	3	394
광주	130,457	93	3,505	73	3,035	18	147	2	323
대전	130,245	91	3,172	56	2,608	33	273	2	291
울산	76,800	42	1,701	32	1,565	9	70	1	66
경기	1,022,456	1,108	35,978	675	27,835	403	3,388	30	4,755
강원	226,505	191	6,533	126	5,771	63	518	2	244
충북	204,470	212	5,511	134	4,851	78	660	0	0
충남	308,556	218	7,371	125	5,750	86	732	7	889
전북	284,373	196	7,514	150	6,494	43	363	3	657
전남	350,900	249	6,720	154	5,828	94	803	1	89
경북	418,858	262	10,826	168	8,087	81	674	13	2,065
경남	388,648	200	8,280	162	7,364	35	288	3	628
제주	69,641	48	2,424	43	2,384	5	40	0	0

* 자료원 : 보건복지부 「2011 노인복지시설현황」

《연도별 노인의료복지시설 현황》

(단위 : 개소, 명)

시 설	2010		2009		2008		2007		2006	
	시설수	입소정원	시설수	입소정원	시설수	입소정원	시설수	입소정원	시설수	입소정원
합 계	**3,852**	**131,074**	**2,712**	**99,350**	**1,832**	**81,262**	**1,186**	**61,406**	**898**	**52,628**
노인요양시설	2,429	107,506	1,642	82,271	1,332	66,715	1,114	51,310	815	40,589
노인요양공동생활가정	1,346	11,361	1,009	8,504	422	3,500	–	–	–	–
노인전문병원	77	12,207	61	8,575	78	11,047	72	10,096	83	12,039



《노인요양시설의 연도별 증가 추이》

□ 문제점 및 불만사항

○ 노인요양시설은 취약계층 노인을 대상으로 운영해오다가, 2008년 7월 노인장기요양보험제도가 도입되면서 전체 노인이 보편적으로 이용하는 계기가 마련되었으나,

- 치매, 중풍 등 노인성질환으로 신체적, 인지적 문제를 지닌 입소 노인에 대해 **의식주를 해결하는 최소한의 서비스만을 제공하고 있어 질 낮은 서비스가 사회문제로 대두**

노인요양시설의 문제/불만 사례

- 입소노인의 등급 조작 등에 의해 요양급여 부당청구가 2009년에 비해 2010년에는 2009년에 비해 4.6배, 부당청구금액이 3.7배 증가
  (국회 보건복지위원회 이재선 의원에게 국민건강보험공단이 제출한 자료)
  * (2009) 13,830건, 55억 83000만원 → (2010) 63,957건, 206억 6100만원
- 물품구매과정의 리베이트 수수행위
- 부실한 식사, 간호 등 관리소홀로 병을 유발하거나, 특히 스스로 몸을 움직일 수 없는 노인들에 대해서는 욕창관리 미흡
- 휠체어 이동시설 불편, 이동시 안전성 미흡, 화재안전시설 미비 등

□ 표준화에 의한 파급 효과

○ 노인요양시설의 경쟁력을 높여, 향후 **서비스 시장개방에 선제적 대응**

- 정부차원에서 추진 중인 **해외환자유치사업과 연계 운영할 경우, 고용창출 등 국가경제에 서너지 효과**

○ 노인요양시설에 대한 **차별화된 인증제도에 대한 수요 충족**

- 일부 시설에서는 많은 비용을 들여 해외인증업체의 인증을 취득하는 경우가 있어, 해외인증취득을 국내인증으로 유도

참고자료 2

노인요양시설 서비스 KS 인증심사기준의 내용

구 분	주요 심사 사항
사업장 심사	•표준화 일반 – 표준화·품질경영의 추진, 표준화 교육훈련, 서비스 품질관리 담당자 확보 •기본 사업체계 – 경영이념, 조직, 회계, 지역사회와의 조화 •의료기관과의 연계 – 의료기관과 협력계약 또는 촉탁의사의 확보 •인적자원 관리 – 인적자원의 확보 및 유지, 교육훈련, 복리후생 •시설 관리 – 시설에 대한 규정, 시설의 구조, 침실, 식당, 목욕실, 화장실, 프로그램실, 물리치료실, 의료 및 간호사실 등에 대한 요건 •환경 관리 – 안전하고 쾌적한 환경 조성 및 폐기물·유해물질 관리 •안전 관리 – 낙상, 화재 예방, 응급상황 대처 •위생 관리 – 손씻기, 전염병질환 관리, 급식 위생, 해충 방제 •기록 관리 및 정보 게시 – 입소자 및 종사자에 관한 서류 보관 및 정보 공개 등 •고객만족도 관리 – 입소노인 및 보호자의 만족도 평가 및 피드백
서비스 심사	•입소적응 서비스 – **입소 후 첫 2주간 입소자의 심리 및 정서상태, 식욕 등을 관찰하고 익숙한 분위기 유도** •식사서비스 – 고령자에게 적합한 식사 제공, **입소자의 신체 상태와 기호를 고려**, 영양사에 의한 식단표 작성 •상담 및 조언 – 입주 시 건강상태, 기능상태 조사 및 입소 후 입소자와의 상담에 따라 적절한 조언

	•건강관리 – 의료기관에서 치료가 필요한 경우, 적절한 치료를 위한 의료기관과의 연락 등 •개인위생 – 세안, 목욕, 구강관리, 의복 및 침구류에 대한 관리 •배설도움 – 입소자의 배설현황을 파악하여 기저귀 등 배설도움 •욕창예방 및 관리 – 입소자의 **욕창발생 위험을 평가하고 주기적인 관리 및 욕창예방 도구 제공** •기능훈련 – **입소자의 생활자립을 지원하기 위하여 신체적·정신적 상태에 알맞은 기능훈련** •여가 – 오락 등 레크리에이션 실시 •치매대응 – 60세 이상 입소자는 **주기적으로 치매 조기검진 및 인지기능 평가** 실시 •투약 – 의사의 처방을 받은 약물에 대한 투약 및 투여상황에 대한 기록 •임종케어 – 입소자가 **품위있는 죽음을 맞이할 수 있도록 임종상황에 대한 대처** •보호자와의 연락 – 입소자의 생활 및 건강상태 등에 대해 보호자에게 정기적인 보고 •금전관리 – 금전관리 규정의 확보 및 이에 따른 관리 •인권보호 – 입소자의 생명보호를 위한 긴급한 경우를 제외하고는 **신체구속 및 행동을 제한하는 행위 금지** •종교 – 입소자가 원하는 **종교생활을 영위하여 심신의 안정을 도모** •퇴소 – 퇴소 후 생활안내, 타기관으로 옮길 경우 의뢰서 제공 •불만처리 및 피해보상 – 입소자 및 보호자의 불만에 대한 신속조치 및 시설운영의 귀책사유로 인한 피해보상 처리

참고자료 3

서비스 KS 인증제도 현황

□ 서비스 KS 인증제도 법적 근거 및 경위

○ 산업표준화법 제1조(목적), 제2조(정의)에 근거하여 '01년부터 서비스에 대한 국가표준(KS) 제정, 제16조(서비스의 인증)에 의거하여 '08년부터 인증 실시

□ 서비스 KS 인증대상 분야 및 현황

○ 현재 산후조리원을 포함 9개 서비스분야에 대해 서비스 KS 인증 대상으로 지정되어, **68개 서비스업체**가 인증획득

지정연도	인증대상 서비스 분야
2008	콜센터, 시설관리
2009	장례식장, 건축물 클리닝, 골프장, 콘도미니엄
2010	차량수리, 결혼식장, 산후조리원
2011	노인요양시설

□ 서비스 KS 인증제도 추진체계



* 서비스 KS 인증기관으로 한국표준협회가 지정되어 있으며, **KS 인증신청은 한국표준협회**로 하면 됨

□ KS 인증표시 방법

○ 서비스의 인증업체는 계약서, 납품서, 보증서에 인증표시 및 홍보 가능

○ 서비스를 수행하는 건물 또는 시설물에 KS 표시판 부착 가능

≪서비스 KS 인증표시 및 사업장 표시판≫



