



IT Convergence Case Management for the Improvement of Quality of Long-Term Care Service

Jung-Bin Yang¹, Yong-Jung Kwon²

¹*Department of Elderly Welfare, Namseoul University*

²*Cheongju Welfare Foundation*

ABSTRACT

It has been six years since the long-term care insurance started in Korea. However, it has still limitations to deliver effective long-term care services to the elderly. Especially lack of standardized service process using IT results in the gaps among long-term care facilities. Therefore, this study is to suggest an implication for the needs of IT convergence case management and standardization of the long-term care services. For the purpose, the researchers describe a stage of case management process and major contents of the process in long-term care facilities. It is expected for IT convergence case management program to be designed in the future, which includes the essential contents of care management in the long-term care facilities.

© 2014 KKITS All rights reserved

KEYWORDS : IT convergence, case management, long-term care insurance, long-term care facilities.

ARTICLE INFO: Received 6 May 2014, Accepted 13 June 2014.

1. 서론

인구고령화로 인한 사회문제를 해결하기 위해

*Corresponding author is with the Department of Elderly Welfare, Namseoul University, 91 Daehak-ro Seonghwan-eup, Sebuk-gu, Cheonan-si, Chungcheongnam-do, 331-707, KOREA.

E-mail address: yjb@nsu.ac.kr.

다각적인 사회안전망 구축 작업이 정부차원에서 시도 되고 있다. 특히 지난 2008년 7월 전 국민을 대상으로 시행된 노인장기요양보험제도는 더 이상 노인문제를 개인과 가정만의 문제가 아닌 사회적 차원의 문제임을 인식하고 정부 차원에서 이를 해결하기 위한 시도로 볼 수 있다. 이 제도가 시행된 지 벌써 6년째를 맞이하고 있고, 2012년 말 기준으로 노인장기요양보험제도 인정자는 전체 노인인구

의 5.8%(341,788명), 노인장기요양보험 시설 수는 4,326개소, 그리고 재가 급여기관은 10,730개소로 꾸준히 증가하고 있는 추세다 [1].

2009년에는 노인장기요양평가 제도를 도입하여 ‘시설 행정’, ‘건축물의 안정성’, ‘요양 서비스의 질’ 등의 서비스 질(quality) 향상을 위한 노력을 병행하고 있으나 짧은 기간 동안 팽창하는 장기요양 서비스 제공 기관의 서비스 질 향상을 도모하기에는 한계가 있었다. 또한 2013년도 노인장기요양기관 평가 결과에서도 나타나고 있듯이 평가에 참여한 3664개소 가운데 약 19% 정도만이 최우수, 우수기관으로 평가되고 있어 [2], 대부분의 장기요양기관이 적절한 서비스 개입 계획 수립과 진행 및 평가 등에 어려움을 겪고 있는 것을 유추해 볼 수 있다.

따라서 노인요양서비스의 전문화를 위해서는 기관의 특성에 맞는 서비스 제공 기법이 필요하다. 그 이유는 표준화된 기법을 통해 단기간 동안 일정 수준 이상의 서비스 제공 능력을 갖추지 못할 경우 노인장기요양서비스 제공기관 간의 서비스 질 격차에 의해 이용 대상자의 서비스 손실이 예상되기 때문이다. 장기요양시설의 경우 한 번 이용을 시작하면 임종을 맞이할 때까지 한 곳에 머물고 있는 것을 감안할 때, 낮은 서비스 질에 의한 서비스 손실뿐만 아니라 서비스 제공자들에게는 서비스 질 향상을 위한 노력을 저해하는 요인으로도 작용되어 궁극적으로 노인장기요양제도 발전에 걸림돌이 될 수 있다.

이를 극복하기 위해 서비스 제공자들에게 필요한 것은 단기간의 숙련을 통해 적절한 서비스 제공이 가능한 표준화된 노인요양서비스 프로그램의 개발과 보급일 것이다. 최근 IT 기술은 삶의 여러 분야에 영향을 주고 있는데 이러한 경향은 IT 관련 장비의 보편화에 따른 하드웨어 인프라 구축에 소요되는 경비 문제의 해결 때문으로 풀이된다. 특히

전 국민 대부분이 사용하고 있는 스마트폰은 그동안 일부 한정된 영역에서 고가 장비를 통해 활용되던 다양한 IT계열 서비스의 한계를 뛰어 넘어 대중화를 선도하고 있다. 또한 초고속통신망의 사용으로 웹을 활용한 다중 접속 프로그램의 보급 등은 별도의 프로그램 설치 없이 누구나 편안하게 사용할 수 있는 IT 인터페이스를 구축하게 되었다.

이에 따라 본 연구에서는 보편화된 초고속통신망을 활용한 중앙 컨트롤형 표준 전산프로그램을 통해 노인장기요양서비스 기관 종사자들이 이용 가능한 노인요양서비스 제공 사례관리 기법을 제안하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 사례관리의 개념

사례관리란 복잡하거나 복수의 욕구를 가진 대상자와 그 가족을 사정(assessment)하고 대상자 및 그 가족의 문제를 해결하기 위한 과정이다. 사례관리는 케어매니지먼트(care management), 케이스매니지먼트(case management), 케어조정(care coordination) 등과 동의어로 간주되기도 하며 선진 복지국가에서 가장 널리 활용되는 사회복지실천의 한 방법으로 인정되고 있다 [3]. 특히, 노인장기요양서비스의 정착은 장기요양보험제도의 재정적 안정 등 보다 질적인 향상을 위해 사례관리가 대안으로 제시되고 있다 [4].

사례관리가 이처럼 널리 이용되는 이유로는 첫째 보호의 연속성을 보장하고, 둘째 서비스의 통합성을 가져오며, 셋째 서비스에 대한 접근성을 높여 넷째 사회적 책임을 다할 수 있기 때문이다 [5]. 이러한 사례관리의 개념을 살펴보기 위해서는 먼저 사례관리를 실천적(practice)부분과 체계적(system) 부분으로 구분하여 살펴볼 필요가 있다

[6] [7]. 실천적(practice) 부분으로는 사례관리를 사회복지실천의 한 방법으로 간주하고 임상적인 서비스와 더불어 기술을 동반한 대상자에게 서비스제공을 강조하는 것이며 체계적(system) 부분으로는 지역사회 조직과 같은 옹호자로서의 기술을 강조하는 보다 거시적인 개념이다. 이에 따라 현장의 사회복지사가 대상자들에게 제공하는 직접 서비스와 이를 제공하기 위해 기관 내 상주하는 전문가 등에 의해 진행되어지는 간접서비스 및 기관 간의 공식적 또는 비공식적 관계망과 자원들이 사례관리를 구성하는 요소들로 볼 수 있다.

따라서 본 연구에서는 위의 사례관리 개념을 중심으로 노인생활시설 내 잔존하고 있는 서비스를 대상자들에게 적절히 전달하도록 하는 실천적(practice)부분과 체계적(system) 부분을 위한 IT 융합 사례관리를 제시하고자 한다.

2.2 노인생활시설에서의 사례관리 과정 (Process)

과업의 수행이나 목적 달성을 위해 공동 작업하는 조직화된 구성 요소의 집합을 시스템(system)이라고 한다. 즉, 사례관리 대상자들의 목적을 달성하기 위해 진행되는 수많은 서비스를 조직화하고 다양한 분야의 실천가들이 참여하여 서비스를 제공하는 장치라고 볼 수 있다.

특히 노인생활시설에서는 노인요양서비스 제공을 위해 복지와 의료 분야의 전문 실천가들의 유기적인 서비스 조직화가 필수적이다. 그럼에도 불구하고 분야별 서비스의 유기적 제공에 문제가 나타나고 있는 것은 각각의 서비스 제공자들 상호간의 칸막이 현상 및 깔때기 현상과 같은 병목 현상이 나타나기 때문이다.

이러한 불안정한 서비스 제공 상태를 개선하고 사례관리의 체계적(System) 관점 부여를 위해

Kane(1988)은 스크리닝이나 사례발견, 포괄적이고 다차원적인 사정, 케어계획, 계획의 실행, 모니터링, 재평가 등의 과정 요소들을 정의하였다 [8].

본 연구에서는 노인생활시설의 특성을 반영하여 Kane의 사례관리 과정요소를 다시 정의하고 이를 중심으로 사례관리 진행의 흐름을 제시하였다.

- 스크리닝 또는 사례발견 : 노인장기요양보험제도 도입 이후 큰 변화 중 하나는 이용자 스스로 노인장기요양보험에 따른 노인생활시설을 선택한다는 점에 있다. 이에 따라 개별 노인생활시설에서는 이용자들이 자신의 시설을 선택할 수 있도록 다양한 경로를 통한 홍보와 함께 질 높은 서비스를 널리 알려 더 많은 이용자에게 선택을 받고자 노력하고 있다. 이에 따라 국민건강보험관리공단에서 제공하고 있는 노인장기요양 수급자 선정 유무에 따라 결정된 요양등급에 따라 이용자가 선택한 노인생활시설에 입소하는 시점이 사례발견의 시점으로 볼 수 있다.

- 포괄적 사정 : 노인생활시설을 선택하는 이용자는 치매 또는 중풍 등 중증 노인성 질환을 동반하고 있다. 또한 가정 내 보호를 해야 함에도 불구하고 더 이상 지역 사회에서의 생활이 어려운 이용자 본인 또는 보호자의 선택에 따라 노인생활시설 입소를 결정하게 된다.

그러한 이용자들은 일상생활 지원, 의료적 지원, 지역사회와의 분리에 따른 사회생활의 지원, 이용자 본인이 노인생활시설 내 거주하면서 겪는 정서적 고립감 등과 같이 다양한 욕구를 가지고 있다. 이에 따른 포괄적 사정을 위해 이 모든 부분에 대한 구체적이고 정확한 사정이 동반되지 않을 경우 노인생활시설 이용자의 삶의 질은 저하될 수 있다.

- 케어계획 : 케어계획은 결국 노인생활시설에서

이용자의 삶의 계획 즉, 거시적 관점에서의 계획 수립을 의미한다. 타 영역의 복지 서비스와 다르게 노인생활시설 내 서비스는 단기적 서비스 보다는 개인의 삶에 초점을 둔 장기적 서비스이며 경우에 따라 임종까지의 계획을 요구하기도 한다. 과거 가족보호에서는 노인의 최종 삶을 위해 노인 본인 뿐 아니라 모든 가족들이 함께 의논하고 결정했다면 현재 노인장기요양법에 의한 노인생활시설에서는 그 역할을 근무하는 종사자들에 위임한다고 볼 수 있다. 그렇기 때문에 케어의 계획은 장기적 관점 속에서 현재 이용자 본인의 포괄적 사정 결과에 따라 케어 계획 수립이 필요하다.

- 계획의 실행 : 케어는 단순히 거동이 불편하고 질병을 가진 이용자의 불편을 해소하기 위한 실천 방법은 아니다. 아무리 적절한 사정과 계획이 수립되었다고 하여도 케어를 실행하는 실천가의 윤리의식이 반영되지 못한다면 노인생활시설 내 서비스의 질은 떨어 질 수밖에 없다. 이에 따라 사정과 계획을 수립한 전문가에 의한 적절한 슈퍼비전 속에서 올바른 직업윤리를 기반으로 케어 계획이 실행되어야 할 것이다.

- 모니터링 : 어느 분야를 불분하고 계획에 따른 점검은 필요하다. 특히 노인생활시설 내 서비스의 경우 대상자의 건강 변화에 따른 빠른 대응은 필수적이다. 여기에서 모니터링은 계획에 의해 실행되고 있는 서비스의 상태를 점검하고 대상자의 변화를 추적하여 케어계획을 수정하는 것이다. 이에 따라 모니터링은 수시 모니터링과 정기 모니터링으로 구분하여 관찰할 수 있어야 한다.

- 재평가 : 노인생활시설에서 사례관리의 특징 중 하나는 사례에 대한 종결을 결정짓는 것이 모호하다는 점에 있다. 즉, 단기적 개입 형태의 서비

스 중심이 아닌 장기적 개입 형태의 서비스가 주류를 이루고 있기 때문이다. 이에 따라 노인 생활 시설에서의 사례관리의 재평가는 계획 수립을 위한 사정을 의미할 수도 있다. 물론 계획에 따라 단기적 개입이 요구되는 서비스의 경우에는 재평가를 통해 종결 단계로 가기도 한다.

이상의 내용을 종합하여 정리하면 노인생활시설에서의 사례관리 흐름은 <그림 1>과 같다.

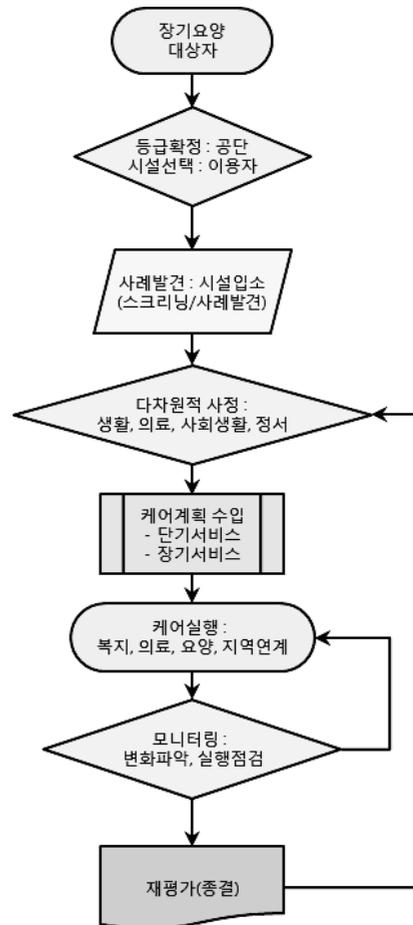


그림 1. 노인생활시설에서 사례관리 흐름
Figure 1. Case management flow in long-term care facilities

장기요양보험제도에 의거 국민건강관리공단에서 실시하는 등급판정 과정에 따라 요양등급이 결정된 대상자는 이용자 스스로 확인 등을 통해 노인생활시설 입소를 선택하게 된다. 따라서 노인생활시설에서의 진행과정은 사례발견에서 본격적인 사례관리가 진행된다.

2.3 사례관리 프로그램의 항목

2.3.1 사례발견과 기록

노인생활시설 이용이 결정되게 되면 시설에서는 일차적으로 서비스 이용 대상자의 다양한 기본 정보를 파악하고 기록하게 된다. 또한 기록된 정보는 향후 다차원적인 사정과 케어계획 및 실행 단계에서 유용한 정보로 사용된다.

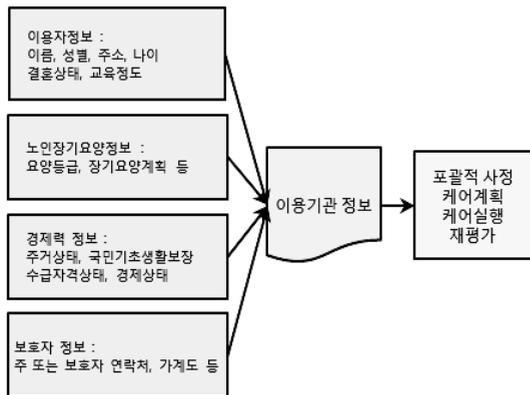


그림 2. IT 정보 연결을 위한 장기요양 사례의 기초 정보
Figure 2. Basic information of long-term care case for the IT information connection

<그림 2>와 같이 이용자의 기본 정보는 다양한 업무 분야와 연결되어 기초정보로서 유용하게 이용된다.

2.3.2 포괄적·다차원적 사정

포괄적 사정은 서비스 제공자가 이용자의 특성과 욕구에 맞는 맞춤형 노인생활서비스를 제공하기 위한 특별한 과정이다. 포괄적 사정을 통해 서비스 제공자는 대상자 또는 그 가족들의 욕구에 맞는 맞춤형 케어플랜이 가능하다. 포괄적 사정을 위해서는 사정을 하고자 하는 분야별 욕구 파악의 목적이 분명하여야 한다. <표 1>에서는 노인생활시설 내 서비스 제공 분야에서 파악하여야 할 욕구를 제시하였다.

표 1. 노인생활시설 서비스 제공분야별 파악 욕구
Table 1. Categories of service needs based on the multidisciplinary approach

제공 분야	파악할 목적	수행 인력
이용자(가족)의 표현된 욕구	이용자 또는 보호자를 위한 서비스 내용	사회 복지사
일상생활을 위한 신체 정보	일상생활을 위한 자립정도에 따른 제공 서비스 정도	사회 복지사 간호사
간호를 위한 의료정보	질환 등에 따른 의료적 처치 유무.	간호사
재활 정보	자립적 일상생활을 유도하기 위한 신체 활동 상태	재활 치료사
영양 정보	음식섭취 방법 등 저작, 연하 등 상태 및 필요 열량, 선호음식 등 파악	영양사
사회적 생활 유지 및 적응 정보	심리적 안정, 사회적 관계망 등 유지증진을 위한 현재 사회적 관계 상태 파악	사회 복지사

<표 1>에서 제시된 제공분야별 파악될 욕구는 분야 간 상호연계망을 구성하고 있다. 이는 분야별 서비스 제공자들이 서비스 이용자 1인 중심으로 집중된 서비스 제공이 가능해야 하기 때문이다. 이를 위해 파악된 분야별 사정 정보는 <그림 3>과 같은 연계망을 구성하여야 한다.

노인생활시설에서 파악하고자 하는 포괄적 사정의 최종 목적은 서비스 이용자들의 더 높은 삶의 질을 담보하기 위한 활동으로 볼 수 있다. 또한 이러한 서비스 만족 향상을 위해 각 서비스 분야에서 파악된 정보는 <그림 3>과 같이 상호 정보 교환이 가능하여야 한다. 이는 각 서비스 분야에서 필요로 하는 이용자의 욕구와 관련된 정보를 제대로 파악하기 위한 작업이다.

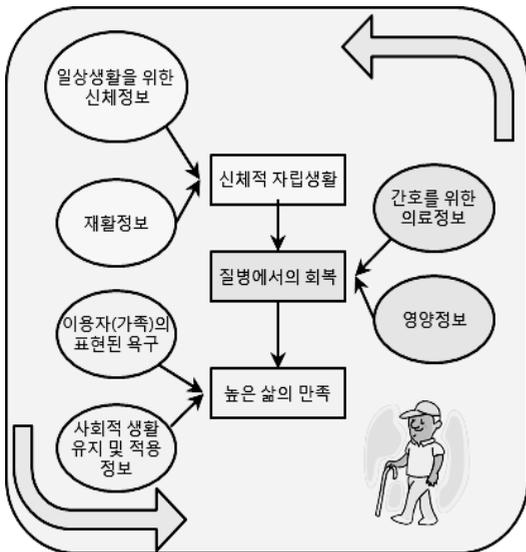


그림 3. 포괄적 사정을 위한 분야별 연계망
Figure 3. Field network for comprehensive assessment

2.3.3 케어계획 수립

포괄적이고 다차원적인 사정은 서비스 이용대상

자들에게 구조적이고 효율적인 서비스 제공을 하기 위함이다. 그렇기 때문에 케어계획 수립을 위해 타 영역 서비스 제공자들이 제공하고자 하는 서비스 내용을 파악하는 것은 무엇보다 중요하며 이는 서비스의 중복 또는 누락 예방을 위해 대두되었던 사례관리 기법의 발달 배경에서도 찾을 수 있다. 이를 위해서는 서비스 제공 분야별 케어 계획 수립 이전에 포괄적이고 다차원적으로 사정된 정보의 취합이 필요하다. <표 2>는 포괄적이고 다차원적으로 사정된 정보를 한 눈에 볼 수 있도록 정리한 종합 사정표이다.

표 2. 사례 대상자의 종합사정표

Table 2. Comprehensive assessment form of service user

※ 종합 사정표

1. 대상자의 표출(인지)된 욕구 및 분석

대상자의 표출된 욕구		욕구 분석
본인		
가족		

2. 포괄적 사정에 따른 욕구

영역	항목	판단	욕구분류	표출된 문제	
신체적 자립	1. ADL		신체수발	①정 결	
	2. IADL			②배 설	
	3. 치매정도			③식 사	
	4. 낙상위험			④기능보조	
	5. 관절제한			⑤간접지원	
질병에서 회복	항목	판단	행동변화 대응	⑦간호처치	
	1. 과거병력				
	2. 현재병력				
	3. 유창정도				
	4. 투약정보				
	6. 저작상태				⑧재활치료
	7. 연하상태				
삶의 만족	항목	판단	영양	⑩사회서비스	
	1. 가계 생애도				

종합사정표를 통해 신체적 자립, 질병에서의 회복, 삶의 만족 등과 같은 욕구사정 판단 정보와 함께 각 영역별로 표출 문제가 나타나면 이를 통해 구체적인 서비스 제공을 위해 <표 3>의 사례계획

서식에 따른 케어계획을 수립하게 된다.

표 3. 사례 대상자의 케어계획 서식
Table 3. Care plan form of service user

작성년월일						주사레관리자					
목구	결과목표	서비스									
		단기목표	제공자	빈도	개입 또는 진행방법			승낙			
사례관리 참여자											
직책	이름	확인	직책	이름	확인						

2.3.4 케어의 실행 및 모니터링

효율적인 케어의 실행은 정확한 케어 계획에 따라 실행 될 때 가능하다. 또한 이에 대한 점검 기능이 모니터링이다. 노인생활시설 내 제공 되는 서비스는 분야별 서비스 제공자들의 서비스 활동을 통해 점검되어야 하며 이러한 활동은 서비스 제공 일지 등을 통해 매일 또는 주기별로 점검이 이루어진다. 이를 위해 필요한 것이 <그림 4>와 같은 제공 서비스 영역 및 제공자들의 활동 연계도이다.

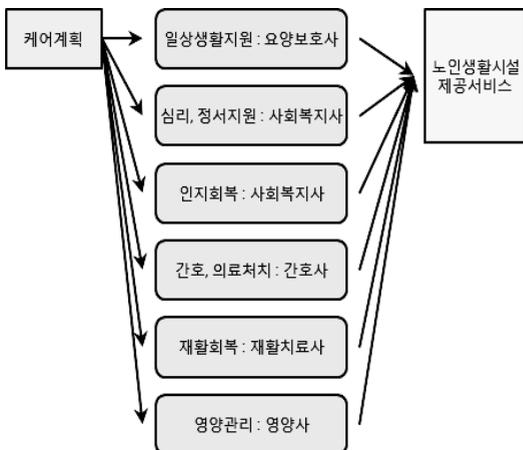


그림 4. 사례관리 제공 서비스 영역 및 제공자 활동 연계
Figure 4. Service areas of case management & service provider network

이와 같은 활동 연계는 케어계획에 의해 유기적으로 이루어지며 정기적 혹은 비정기적 사례관리 회의를 통해 서비스 제공 기관에서 지속적으로 진행되어야 한다.

2.3.5 재평가(종결)

노인생활시설 내 제공 서비스의 종결은 어떤 의미에서 임종을 의미할 수도 있다. 그렇다할지라도 대부분의 제공서비스는 장·단기 목표에 의해 구성 되어 있고 이를 통해 노인생활시설에서는 정기 또는 부정기 단위로 재평가 또는 종결을 위한 사례관리 평가 회의를 진행하여야 한다. 이때 사용되는 것이 <표 4>와 같은 사례평가 서식이다.

표 4. 사례평가 서식
Table 4. Case evaluation form

작성년월일						주사레관리자					
목구	결과 목표	서비스									종결 여부
		단기목표	계획 빈도	서비스 제공(%)	개입 또는 진행에 관한 평가						
사례관리 참여자											
직책	이름	확인	직책	이름	확인						

사례 재평가는 현재 제공되고 있는 이용서비스가 대상자에게 적절한지에 대한 평가이며 대상자에게 보다 적절한 서비스를 제공하기 위해 필수적으로 진행해야 할 단계이다. 이를 위해 <그림 1>에서 제시한 재평가에서 포괄적이고 다차원적인 사정 단계로의 환류(feedback)단계를 거치게 된다.

2.4 장기요양 사례관리를 위한 IT 융합 관련 제언

지금까지 Kane(1988)이 제기한 사례관리의 흐름

을 노인생활시설 관점에서 필요한 형태로 재가공하고 이를 그림과 표로 제시하였다. 또한 이러한 사례관리 흐름은 노인생활시설 서비스 이용 대상자들의 삶의 만족감을 높이고 서비스 효율성을 제고할 수 있다는 강점이 있다. 하지만 본 연구에서 제시한 흐름을 가장 효율적인 방법으로 실현 가능한 것이 IT를 활용한 적용이라 할 수 있다. 특히 분야별 서비스 제공자들은 자신들의 서비스 제공을 위한 사정 단계에서 이용자 또는 보호자들과의 접촉을 요구하고 있다. 그러나 모든 분야에서 이용자 또는 보호자가 유사성을 가진 질문을 한다면 불필요한 중복적 업무 과정을 거치게 되므로 한 분야에서 파악한 욕구가 타 영역에 효율적으로 전달될 수 있도록 하는 대안 마련이 시급하다.

또한 서비스 제공자가 다수를 이루고 있는 노인생활시설의 현실을 감안하여 모든 과정에서 누락 없는 서비스 제공을 위해 IT 도입은 필요하다. <그림 5>는 지금까지 제시하였던 단계별 진행 과정을 요약한 노인생활시설 사례관리 실행 개요이다.

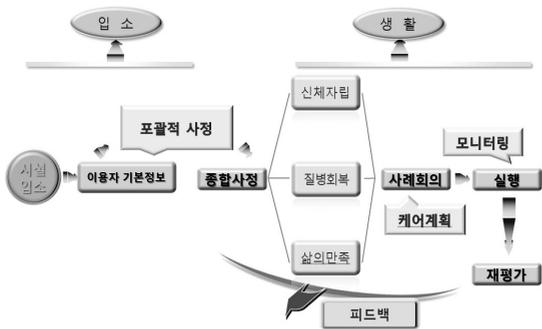


그림 5. 단계별 사례관리 진행 과정
Figure 5. Overview of case management process

노인생활시설 이용자는 입소 단계와 생활 단계로 구분하여 각 사례관리가 진행될 수 있다. 만족스러운 입소 생활을 위해 포괄적 사정을 통해 나타난 이용자의 욕구를 해결하기 위해 서비스 영역별 실행 계획과 서비스 제공 등이 중심이 된다.

4. 결 론

실천적(practice)부분과 체계적(system) 부분으로 구성된 사례관리는 비단 노인생활시설 뿐 아니라 사회복지 전체 분야에서 사용되는 사회복지실천방법 중 하나이다. 그러나 사회복지 대상자에 따라 상이한 욕구를 충족하기 위해 제공되다 보니 표준화 된 사례관리가 아닌 개별 케이스의 욕구에 따른 진행으로 서비스 실천가들에게는 난해함과 더불어 사회적 비용 부담까지 더해지고 있어 이에 대한 개선 노력이 지속적으로 이루어져야 한다.

노인생활시설 내 파악된 욕구와 서비스 계획이 분야 간 공유되고 이를 참고로 서비스 계획이 수립될 때 대상자의 욕구 실현은 가능하다. 본 연구는 이러한 개선 방안으로 모든 영역을 포괄하기에는 한계를 가졌지만 노인장기요양서비스 제공 기관 중 노인생활시설에서 적용 가능한 IT 융합 사례관리기법을 제시함으로써 제공자들의 노력 정도를 낮추고 대상자들의 욕구 수용성을 높이고자 하였다.

다수의 노인생활시설 내 이용자를 대상으로 진행되는 사례관리는 특정 대상에 편중되는 서비스 제공이 아닌 보편적 서비스 제공이면서 개별화 된 서비스로 제공되어야 한다. 이를 위해 대상자와 관련된 정보 교류는 중요하며 IT와 융합된 사례관리 시스템은 서비스 제공자들이 파악한 정보를 나누는 교류의 장(場)이자 제공 서비스의 중복과 누락을 예방 할 수 있는 시스템이 될 수 있다. 또한 사례관리의 구조적 특성 상 이러한 IT를 활용한 사례관리는 노인생활시설 뿐 아니라 사회복지 모든 실천 영역에 적용 가능할 것이다.

References

- [1] National Health Insurance Service, *Statistics of long-term care facilities*, <http://www.nhis.or.kr/static/html/wbdd/a/wbdda0619.html>, 2012.
- [2] National health insurance corporation, *long-term care payment evaluation*, 2013.
- [3] S-C. Hwang, *Social work program development and evaluation*, Knowledge Community Press, Kyoung gi Province, 2006.
- [4] J-R. Song, *Study on care management practice activities in long-term care facilities for the elderly*, Master Degree Thesis, Kong-ju National University, 2013.
- [5] I-H. Jang, and K-H. W, *Community based social work practice: care case management*, Press of Seoul National University, 2005.
- [6] S.T. Moore, *A social work practice model of case management: the case management grid*, Social Work, Vol. 35(5), pp. 444-448, 1990.
- [7] S-D. Jung, *Strength model: elderly long term care and case management practice*, Jipmoon Press, Seoul, 2006.
- [8] R.A. Kane, *Generations. Issues on case management*, American Society on Aging, Fall, San Francisco, 1988.

노인장기요양 서비스의 질 향상을 위한 IT 융합 사례관리 제언

양정빈¹, 권용정²

¹남서울대학교 노인복지학과

²청주복지재단

요 약

노인장기요양보험제도가 한국에 도입된 지 6년 되었으나 서비스 제공자와 서비스 대상자를 위한 효율적 서비스 제공은 여전히 미흡한 상태이다. 특히, 발전하는 IT기술 환경은 미흡한 상황의 개선을 위한 적극적 대응 성과를 가져올 수 있음에도 표준화되지 못한 서비스 프로세스는 노인장기요양서비스 기관별 격차만 키우고 있어 이에 대한 개선은 시급하다. 이에 본 연구에서는 노인생활시설 사례관리의 과정, 내용 등을 제시하면서 IT 융합 사례관리의 필요성 및 노인장기요양서비스 중 노인생활시설에 필요한 서비스 제공을 위한 각 프로세스별 표준화 내용을 제언하기 위해 이루어졌다. 향후, 노인생활시설에 필요한 사례관리 요소들을 참고하여 포괄적으로 짜여진 IT 프로그램이 개발되길 기대된다.

감사의 글

본 논문은 남서울대학교의 2013학년도 교내연구지원비를 통해 진행되었음.



Jung Bin Yang received Master of Social Work degree at University of Illinois, Urbana-Champaign in 2000. She also received Ph.D. in Social Welfare at

Sungkyunkwan University in 2009. From 2004 to 2005, she served as a director of social welfare department at Daejeon Municipal Hospital for Dementia. She has been a professor in the department of elderly welfare at Namseoul University since 2010. Her current research interests include women with disability, case management in elderly welfare and family interventions to the disabled.

E-mail address: yjb@nsu.ac.kr



Yong Jung Kwon received a master degree in Welfare Management at Kkottongnae University in 2007. He is now working on Ph.D. at Chungbuk National University.

He has dedicated to develop case management program applicable to long-term care facilities. He currently serves for Cheongju Welfare Foundation and his research focus includes multi-functionalization of social welfare facilities in rural areas.

E-mail address: kj8199@hanmail.net