

보건복지부



국민과 가장 가까운 사회복지사, 적극적인 홍보와 의견 개선 필요

보건복지콜센터가 안정기에 들어서면서 최근 보건복지부에서는 아동학대, 노인학대, 푸드뱅크 등의 상담 전화를 폐지하는 대신 보건복지콜센터 희망의 전화 129로 통합 운영할 것을 밝혔다.

지난 1년여동안 보건복지콜센터의 조기정착

에 앞장섰던 양남진 보건복지콜센터장을 만나 새해 계획에 대해 들어보았다.

▶ 보건복지콜센터의 주요 사업에 대한 소개 부탁드립니다.

보건복지콜센터 희망의 전화 129는 전국 어디에서나 지역번호 없이 시내 전화요금으로 보건복지 관련 모든 상담을 받을 수 있는 보건복지통합 상담전화이다. 129번 하나만 기억하면 보건복지와 관련한 모든 상담을 받을 수 있다.

작게는 가까운 보건소 위치나 예방접종, 건강보험, 국민연금 관련 문의에서부터 기초생활수급자, 노인, 아동, 장애인관련 문의, 암환자지원, 아동·노인학대, 자살문제, 긴급지원 요청까지 보건복지와 관련한 모든 상담을 하고 있다.

필요시 시군구나 읍면동, 보건소, 민간 전문센터로 연계하여 해당기관으로부터 도움을 받도록 조치하고 또 도움을 제대로 받았는지 추후 모니터링하는 역할도 하고 있다.

지난해 11월 개통이후 초기 월 2만 5천건에 이르던 상담건수가 지금은 월 6만5천 건에 이르고 있다. 처음에 비해 국민들의 인식도가 많이 높아지고 이용횟수도 많아진 것을 알 수 있다.

▶ 2007년부터 보건·복지 상담전화의 통합 운영으로 아동학대, 노인학대, 푸드뱅크, 위기가정, 노인치매 상담 전화가 보건복지콜센터 '희망의 전화 129'로 통합 운영된다고 알고 있습니다. 이에 따라 보건복지콜센터의 역할이 크게 확대 될 것으로 예상되는데 이를 위한 센터의 대안(준비사항)은 무엇입니까?

그동안 개별적으로 운영되어 오던 보건복지 관련 번호가 단계적으로 129로 통합되면서 개별 기관에서 담당했던 업무 전반을 보건복지콜센터에서 소화해야 한다. 때문에 콜센터의 역할이 막중해 질 것이라 생각한다.

보건복지콜센터는 통합되는 번호와 관련한 상담업무를 무리없이 수행해 나가기 위해 통합 대상 기관의 담당자로부터 상담지식, 상담요령 등에 관한 보충교육과 현장학습에 대한 지도를

받고 있다.

상담 후 실질적인 서비스가 필요한 사례의 경우 각 기관과 연계하여 문제를 원활히 수행할 수 있도록 관련 기관과의 탄탄한 네트워크 구축에 힘쓰고 있다.

▶ 1대 1로 이루어지는 개별 상담의 경우 상담요원의 전문성이 매우 중요하다고 생각합니다. 현재 '희망의 전화 129'에서 근무하는 전문상담요원에 대한 교육은 어떻게 이루어지며 이들의 역량 및 전문성 강화를 위해 어떤 노력을 하고 계십니까?

“2007년부터 보건·복지 상담전화 통합운영 실질적 서비스 위해 관련 기관과 네트워크 구축”

보건복지콜센터에는 100여명의 상담원이 있으며 상담원 모두 초기 6~8주간의 기본교육을 수료하고 수시로 교육을 실시하며 보건복지 관련 상담에 전문적인 자질을 갖추고 있다. 채용에 있어서도 보건복지관련 경력자 및 전공자를 우선 채용하고 있으며 특히 긴급지원 상담반의 경우 사회복지, 정신보건, 응급구조 등 관련 자격증 보유자나 경력자들이 근무하고 있다.

정기적으로 전체 또는 상담반별 교육을 실시함은 물론이고 1:1 개인코칭에 매월 업무지식 평가가 실시된다. 또 새로운 정책이 입안되거나 기존정책에 변화가 있을 때 수시로 관련 교육을 실시하며 외부강사를 초청해 상담자질 향상에 도움이 되는 강의를 듣는 등 고객을 응대하는 전문상담원으로서의 자질을 갖추기 위해 부단히 노력하고 있다.



▶ 보건복지콜센터의 향후 중점 추진 사항은 무엇입니까?

무엇보다도 보건복지콜센터가 제공하고 있는 상담서비스를 보다 많은 국민이 알고 이용할 수 있도록 희망의 전화 129의 인지도를 높여 나가는 것이 가장 우선이다. 도움이 필요할 때 어디로 도움을 요청할지 모르는 국민들이 없도록 더 많은 국민들에게 희망의 전화 129를 알리도록 노력하겠다.

이와 더불어 상담서비스의 품질 제고를 통해 국민의 신뢰를 얻고 129가 보건복지부 대표 브랜드로 자리잡을 수 있도록 힘쓰겠다. 지난해를 센터의 조기정착화에 주력했다면 올해에는 운영 내실화에 주력하고자 한다.

▶ 현장의 사회복지사들에게 제언이나 당부의 말씀 부탁드립니다.

국정홍보처의 지원으로 국민들을 대상으로 희망의 전화 129에 대한 인지도 조사를 실시한 결과 약 25%에 해당하는 국민만이 희망의 전화에 대해 인지하고 있었다. 전문가들은 이 정도 수치도 높은 인지도라고 말하지만 이 중 희망의 전화 주 이용자인 취약계층은 몇 명이나 될지 의문이다.

그 누구보다도 현장에 있는 사회복지사들이 보다 가까이에서 국민의 목소리를 듣고 있고, 특히나 어려운 분들의 사정에 밝을 것이라 생각한다.

희망의 전화 주 이용 대상인 취약계층에 대한 홍보를 전국의 사회복지사들에게 부탁한다. 이와함께 현장에서 활동하며 느낀 불합리한 점, 개선사항 등을 제안해주길 당부한다. 현장의 의견을 적극 반영할 준비가 되어 있다. SW

▶ 사업을 추진함에 있어 지역 사회복지기관과의 연계를 요하는 부분이 많을 것으로 예상됩니다. 이들 지역사회복지기관과의 어떤 유대관계를 가지고 계시며 긍정적 관계 유지를 위해 어떤 노력을 하고 계십니까?

보건복지콜센터의 업무가 상담에서 그치는 것이 아니라 필요시 시군구 및 사회복지기관 등 관련단체로 이관하여 처리하는 일이 많기 때문에 이들 기관과의 탄탄한 업무 협조체계가 매우 중요하다. 그러나 지금까지는 센터의 조기정착화에 주력하다보니 정형화된 협조체계를 구성하지 못한 것이 사실이다. 때문에 내년에는 센터의 내실화를 위해 사회복지사협회 등을 중심으로 주기적 회의 등 다양한 방법을 통해 보건복지콜센터가 하는 일을 알리고 이해를 돕는데 주력하며 협조체계를 구성하고자 한다.