
커뮤니티 케어 기반 영국의 지역사회서비스 우수사례 시찰 및 국내 적용방안 모색

과제명: 커뮤니티케어 기반 맞춤형 지역사회서비스투자사업 프로그램
개발을 위한 사회서비스 R&D 기획연구

2018. 11. 8.

I. 출장개요

□ 출장목적

- 커뮤니티 케어 기반 영국의 지역사회서비스 우수사례 시찰 및 국내 적용방안 모색
- 영국의 커뮤니티 케어 변화 파악을 위한 전문가 면담 및 자료 수집 포함

□ 출장기간

- 2018.10.9.(화)~2018.10.14.(일) (5박 6일)

□ 주요 일정별 출장지역 및 방문기관

일자	시간	방문기관 및 면담자
10.9(화)	13:30(한국)~ 17:25(영국)	인천 → 런던히드로 이동
10.10(수)	14:00~17:00	(맨체스터) Heywood, Milddeton & Rochdale Circle - Mark Wynn, Leanne Chorlton - 노인의 일상생활 지원을 목적으로 운영되는 우수기관 방문
10.11(목)	10:30~12:30	Cruse Bereavement Care - Steven Wibberley, James McCormack, Andy Langford - 사별가족 및 치매노인 지원을 위한 서비스 제공기관 방문
	18:30~22:00	University College London - 서영민, 유애리 - 아동 관련 사회서비스 논의
10.12(금)	14:00~17:30	Department of Social Policy and Social Work, The University of York - Neil Lunt, Yvonne Birks, Mark Wilberforce - 커뮤니티 케어 개요 설명, 노인과 장애인을 위한 서비스의 역할 및 우리나라 적용 시사점 등 자문
10.13(토)~ 10.14(일)	19:35(영국)~ 14:35(한국)	런던히드로 → 인천 이동

□ 출장자

- 총 2명: 임성은 부연구위원, 황남희 연구위원
※ 일자리위원회 김태우, 하태길 정책개발부 과장 동반 출장
- (목적) 영국 기관의 현장방문을 통해 공공 및 민간 일자리 창출 및 개선방안 모색

II. 출장내용

1) HMR 서클(Heywood, Milddeton & Rochdale Circle)

- (추진배경) 영국도 다른 국가와 마찬가지로 노인인구가 급속히 증가하고 있음. 정부가 제공하는 돌봄서비스와 노인 당사자들이 원하는 사회서비스의 간극을 보완하기 위한 새로운 사회서비스 모델 필요
- HRM 서클(Heywood, Milddeton & Rochdale Circle)은 노인들이 지역 사회 내에서 외롭지 않고 고립되지 않도록 지원하기 위한 목적으로 영국의 맨체스터에서 비영리조직으로 설립
 - (영국 서클의 시작) Participle은 노인의 삶의 질에 영향을 미치는 기본적인 요인으로 '최소 6명으로 구성된 정기적인 사회적 관계(a regular social network of at least six people)'와 '전구교체 등과 같은 일상생활의 불편 없음(freedom from worrying about physically challenging problems, such as changing lightbulbs)'으로 보고, 250여명의 회원으로 구성된 Southwark Circle을 2009년 설립하였으며 일부 지역에서도 서클이 설립되었으나 2014년말 경 재정난으로 서비스가 중단됨. 현재 영국에서 HMR서클만이 성공적인 서클 사례로 운영되고 있으며, 영국 뿐 아니라 해외에서도 벤치마킹이 되고 있음
 - 영국 지역은 그레이트 맨체스터, 스코틀랜드, 노팅험, 런던이며, 해외는 일본에서 자료조사를 위해 방문한 바 있음
 - (HRM서클의 시작) 2012년 6월 노인의 필요와 요구에 부합하는 서비스를 설계하여 지원하는 Participle로 시작하였으며, 이후 2015년 HRM 서클이 Participle의 설립취지를 이어받아 노인의 사회적 고립을 감소하기 위한 다양한 활동을 하며 세계적인 인정(international recognition)을 받게 됨
- (운영) 유료회원제로 운영되는 사회적 기업(community interest company)이며, 회원은 헬퍼(helper)로 활동 가능함
- (재원) 운영경비는 연간 총 £200,000 수준이며, 연회비가 주된 수입원이나 그 외에도 지방정부지원금, 커미션(commissioned work), 기부금(grant) 등 다양한 수입경로 있음
 - 지방정부지원금도 중요 수입원이며 이동지원 서비스 제공 건별로 지원받고 있음

- 연회비(30%), 지방정부지원금(30%), 커미션비즈니스(15%), 그 외(25%)
- 커미션은 대학이나 기관에 연구기반 자료를 제공하여 얻는 수입임
- (연회비 및 보험) HMR 서클 회원 £30(우편 회원 기준이며, 전자회원은 £20)이며, 연간 2회의 여행 서비스가 제공되는 HMR 서클 세이버 회원은 £60(매월 £5씩, 12개월 납부)로, 최소 £4 비용 절약
 - 매월 발간하는 소식지(newsletter)를 우편으로 받는지 혹은 이메일로 받는지에 따라 연회비가 다르며, 부부가 회원인 경우 할인 적용하여 £50(우편 회원 기준이며, 전자회원은 £35)
 - (보험) HMR서클은 보험을 가입하여 서비스 제공 중 발생하는 사고에 대비하고 있음
 - 가령 회원 모임 등에서 화재가 발생하더라도 보험 적용됨
- (조직 및 회원 규모) HRM 서클은 직원 5명, 사회적 활동 회원 442명이며 별도 회원으로 운영되는 자원봉사 운전자 서비스는 450명임. 이중 60명은 사회적 활동과 자원봉사 운전자 서비스에 모두 가입 중임
 - (직원) 이사 1명, 운영관리자 1명, 특별 프로젝트 코디네이터 1명, 자원봉사 운전자 서비스 코디네이터 1명, 일상생활 지원 헬퍼 1명, 신규 채용 1명(훈련중)
 - (회원) 50세부터 회원 가입이 가능하며, 회원의 평균 연령은 72세이며 평균 연령이 증가하고 있음. 신규 회원의 평균 연령은 약 80세임
 - 회원 성별은 남성 28%, 여성 72%이며, 대부분 배우자와 사별한 싱글임
 - 회원의 약 40%는 공공 지원 주택(social housing)¹⁾에 거주하며, 건강수준은 보통 이상이 83.1%임(좋은 45.9%, 보통 37.2%, 나쁨 16.9%)
 - (자원봉사자 교육) 공식적으로 서클 자체적으로 자원봉사자 및 헬퍼에게 특화하여 제공하는 교육프로그램은 없으나, 필요한 경우 일반적인 교육을 진행하기도 함

1) 지역개발위원회 등에서 저렴한 가격에 구입 및 임차할 수 있도록 제공하는 주택

[그림 1] HMR서클 월간 소식지

HMR Circle

Newsletter

October 2018

Circle on Tour: Pendle Witch Experience

Rochdale Literary Festival: Gervase Phinn

Days Out, Meals Out, Evenings Out!

Call **0800 112 3440** or **01706 751 165**
E-mail hello@hmrcircle.org.uk
Visit www.hmrcircle.org.uk


Crompton Circle

자료: HMR서클 내부자료

- 많은 경우 자원봉사자 및 헬퍼는 현역에서의 경험을 이용하기 때문에 특별한 교육이 필요하지 않은 경우 많지만, 자원봉사자 교육은 자원봉사자로서 자신감(confidence)과 자부심(self-esteem)을 고양시킴
- 진행한 자원봉사 교육프로그램은 지역 대학(Hopwood Hall College) 및 지역 단체(Rochdale Community Transport)와 연계하여 응급 처치 교육(first aid training), 경영교육(Business administration), 승객 지원 교육(passenger assistance training), 세이프가딩 교육(safeguarding adults at risk) 등이 있음
- 현재 치매 인식(dementia awareness)과 자살 각성(suicide alertness) 관련 교육이 진행중임

□ (서비스 내용 및 이용료) 정원손질과 청소 등 일상생활과 사회적 활동을 지원하기 위한 다양한 이벤트를 월 단위로 계획하여 진행하며, 서비스별로 이용료가 다름

- (사회적 활동 지원) 회원들의 수요에 맞춰 식사, 가이드 산책 및 관광, 공연, 음악공연 등 다양한 프로그램을 제공하며, 회원은 한달에 최소 2번의 무료 이벤트 이용 가능. 우편으로 발송하는 월간 소식지 또는 홈페이지 상의 월간 이벤트 달력(events calendar)을 통해 확인 가능
 - (이용료) 이벤트 성격상 식사와 공연도 같이 장소계약 등이 있는 경우 유료로 제공되며, 장소 등 참여인원의 제약이 있는 경우 사전 예약을 통해 이용하도록 함
 - (이벤트) 차와 수다의 시간(tea & talk), 함께하는 아침-점심-저녁식사, 댄스, 춤바, 오케스트라, 재즈, 밴드공연, 노르딕워킹(nordic waling), 게임, 볼링, 영화관람, 여행 등
 - 이벤트는 회원들의 수요에 맞춰 기획하는데, 1년에 2회, 회원 정기 미팅 있어서 회원들의 의견을 공식적으로 들을 수 있으며, 이벤트 참여 과정에서도 수시로 회원들의 의견을 청취하고 있음
- (일상생활 지원) 전화 또는 이메일로 자신의 지역 서클에 연락하여 도움을 요청하면 지역사회 네트워크를 사용하여 실질적으로 필요한 문제를 해결할 수 있고 동시에 지역의 다른 주민과 만남 혹은 접촉기회가 됨
 - (지원 방법) 집이나 집주변 등 일상생활에서 필요한 소소한 지원에 대응하기 위해 서비스 인력지원팀(a team of practical helpers) 운영하며, HMR서클에서 자원봉사자 등의 서비스를 연계하기도 함

- (서비스) 정기적 및 비정기적 청소, 쇼핑, 애완동물 산책, 가사일, 주택관리(전등교체, 가구 재배치, 블라인드 설치 등), 정원손질, 집수리, 일대일 컴퓨터 강습 등 정보화기술 지원 (컴퓨터 설치, 이메일 사용법, 핸드폰 사용법, 인터넷 및 소셜미디어 이용법 등)
 - 제공인력은 관련 기술을 보유한 자로, 범죄경력을 확인함
 - (이용료) 청소는 시간당 £12.5, 그 외 DIY, 정원손질, IT 지원 등의 일상생활 서비스는 시간당 £17임
 - 영국의 최저임금은 시간당 £7.83²⁾인 점을 감안하여, HMR서클은 이윤을 추구하지 않고 반 자원봉사(semi-volunteer) 수준으로 서비스를 제공함
- (이동지원 서비스, 자원봉사 운전자 서비스) 자원봉사자의 차량을 이용하여 차량유지비 수준의 비용을 지불하며, 기본적으로 병원 이동을 위해 활용. 쇼핑, 레저 등에서 활용 가능하나, 병원 이동을 위해 가장 많이 활용되는 경향이 있음
- (운영) 회원이 이동 지원 서비스를 신청하면, 지리적으로 가까운 곳에 있는 자원봉사 운전자를 연결해줌. 이때 자원봉사 운전자에게도 먼저 정보를 제공하여 수락한 경우에 회원-자원봉사 운전자 간 연결이 이루어짐.
 - (회원) HMR서클과 별도로 자원봉사 운전자 서비스에 회원으로 가입해야 이용 가능하며, 50세 이상 뿐만 아니라 대중교통을 이용하는데 어려움이 있는 자도 회원으로 가입 가능함
 - (예산) 올해 2월부터 다시 운영하고 있으며, 서비스 제공당 지방정부로부터 지원금을 받고 있음
 - (이용료) HMR서클과 별도로 자원봉사 이동지원 서비스(volunteer drivers service)에 가입하여야 하며, 연회비는 £15이며 1마일당 45펜스의 지불함
 - (자원봉사 운전자 자격요건) 범죄경력과 서비스수준을 확인한 후 자원봉사자로 활동하도록 하며, 만일의 차량사고를 대비하여 자원봉사자는 자차를 보유하며 보험을 가입하도록 함
 - 영국 운전자보험은 차량운전자와 동승자 모두 적용 대상임

□ (성과) 2/4분기 주요 실적은 <표 4-1>과 같고, 정기적으로 실시하는 회원 대상 설문조사에서 회원의 사회적 활동에 대한 행동 및 태도에 대한 사항을 모니터링함

2) 25세 이상에게 적용되는 2018년 National living wage 기준임. 연령별로 21~24세 £7.38, 18~20세 £5.90, 16-17세 £4.20, 인턴쉽 혹은 견습생(apprentice) £3.70임

○ (분기 실적) 사회적 활동 이벤트 121회 및 참석자 1,964명, 일상생활 지원 서비스 177건 및 지원 시간 338.25시간

〈표 1〉 HMR서클 2018년 2/4분기 주요실적

구분	사회적 활동 지원	일상생활 지원	자원봉사 운전자 서비스
실적	이벤트 121회, 총 참석자 1,964명	서비스 177건, 총 338.25시간	이동 지원 4,150회, 운전거리 31,740마일

주: 참석자는 combined attendance임
자료: HMR서클 내부자료

○ (사회적 고립 감소 효과) 회원 200명 대상 조사결과, 79.9%는 서클 가입 후 사회적 활동 증가, 51.2%는 자신감 증가, 71.6%는 새로운 친구를 만들었으며 새로운 친구 수는 평균 6.94명으로 확인됨

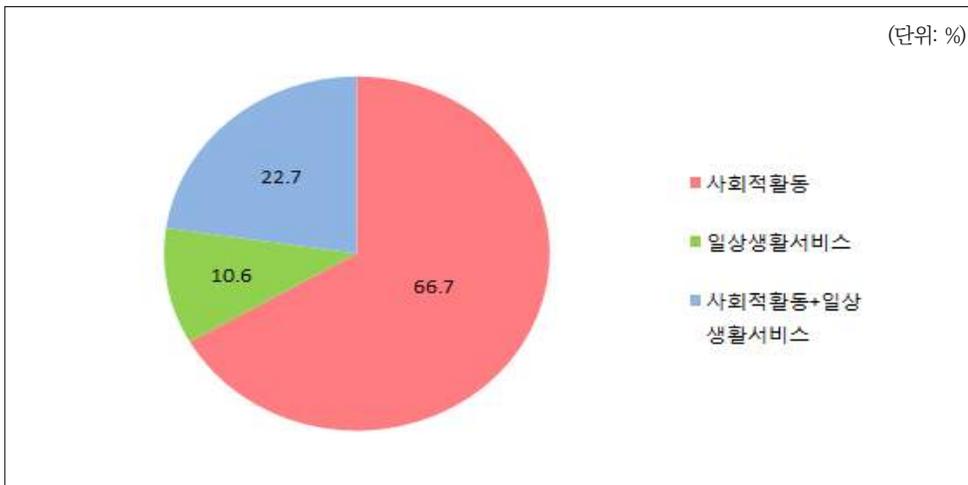
- 79.9%가 사회적 만남 기회 증가, 14.4%가 영국 1차 의료기관인 GP(general practice) 이 용횡수 감소, 56.8%가 건강과 웰빙 증가
- 97.6%가 회원 재가입(renewing membership)할 생각, 100%가 서클을 다른 사람에게 추천할 의향 있음

[그림 2] HMR서클 주요성과



- (이용 서비스) 회원의 66.7%는 사회적 활동에 참여하고, 10.6%는 일상생활 서비스를 이용함.
22.7%는 두 가지 서비스를 모두 이용함

[그림 3] HMR서클 회원 서비스 이용 현황



□ (한계) 정부지원금에 대한 의존을 낮추고 재원의 독립성 및 다양한 수입 모델을 통한 재원의 안정성 확보가 서클 운영에 중요한 요소임

- HRM서클은 협동조합 운영의 전문성을 갖고 있으며, 재정 마련을 위해 제공 서비스를 다양화하고 수입을 창출 할 수 있는 사업을 운영하여 이러한 한계를 극복함

- 2009년 Southwark 서클 설립을 시작으로 2013년까지 영국에 7개의 서클이 생겼으나, 정부지원금의 중단으로 서비스가 중단되고 현재 HRM 서클만 운영되고 있음³⁾
- Southwark 서클은 Southwark Council로부터 3년 동안 정부지원금을 받아 운영되었으나 예산 삭감 이후 2014년 재정난으로 중단됨

3) 백선혜(2017)

[그림 4] HMR서클 이벤트 달력

Heywood, Middleton & Rochdale Circle

Call us on 0800 112 3440 or 01706 751 165 [Log in](#)

Home How it works Volunteer Drivers Give&TakeCare Be a Helper Join **Calendar** News

Contact

Upcoming Events Past Events

Upcoming Events

Take a look at what members are up to and choose what you fancy doing:

October 2018

[Next Month](#)

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
<p>Tea & Talk: Norden (1st Oct 2018)</p> <p>That's Interesting! Belgian Refugees in Oldham (1st Oct 2018)</p>	<p>Reading Circle: Middleton (2nd Oct 2018)</p>	<p>Circle Get Together (3rd Oct 2018)</p>	<p>Breakfast for Bakes (4th Oct 2018)</p> <p>Just Music (4th Oct 2018)</p>	<p>Have a go at... Tai Chi (5th Oct 2018)</p>		<p>Jazz on Sunday (7th Oct 2018)</p>
<p>Tea & Talk: Norden (8th Oct 2018)</p> <p>Let's Do Lunch: The Wine Press (8th Oct 2018)</p> <p>Circle Quiz: Middleton (8th Oct 2018)</p>	<p>Ten Pin Bowling (9th Oct 2018)</p>	<p>Circle on Tour: Pendle Witch Experience (10th Oct 2018)</p>	<p>Out to Brunch: Middleton (11th Oct 2018)</p> <p>Alan Bracnwell Big Band Evening (11th Oct 2018)</p>	<p>Cliff Richard - Live (Odeon) (12th Oct 2018)</p>		
<p>Tea & Talk: Norden (15th Oct 2018)</p> <p>Countdown (15th Oct 2018)</p> <p>An Evening with Gervase Phinn (15th Oct 2018)</p>	<p>Theatre: "I Am Because We Are" (16th Oct 2018)</p>	<p>Crafty Creations: Card Making (17th Oct 2018)</p> <p>Enjoy an Evening: Mezz Mezzo (17th Oct 2018)</p>	<p>18</p> <p>Hobo's Retreat: Country Music Night (18th Oct 2018)</p>	<p>19</p>	<p>20</p>	<p>21</p>
<p>Out to Brunch: Shaw (22nd Oct 2018)</p> <p>Tea & Talk: Norden (22nd Oct 2018)</p>	<p>Crafty Creations: Book Folding (23rd Oct 2018)</p> <p>Walk & Talk: Alkington Woods (23rd Oct 2018)</p>	<p>24</p>	<p>25</p> <p>Reading Circle: Smallbridge (25th Oct 2018)</p> <p>Afternoon Quiz (25th Oct 2018)</p>	<p>26</p> <p>Tea, Toast & Talk at Thistleyfields (26th Oct 2018)</p>	<p>27</p>	<p>28</p> <p>Let's Do Sunday Lunch: The Heywood (28th Oct 2018)</p>
<p>Tea & Talk: Norden (29th Oct 2018)</p> <p>Ten Pin Bowling: Bury (29th Oct 2018)</p>	<p>Music at Lunchtime (30th Oct 2018)</p>	<p>31</p> <p>Go to the Movies (31st Oct 2018)</p>				

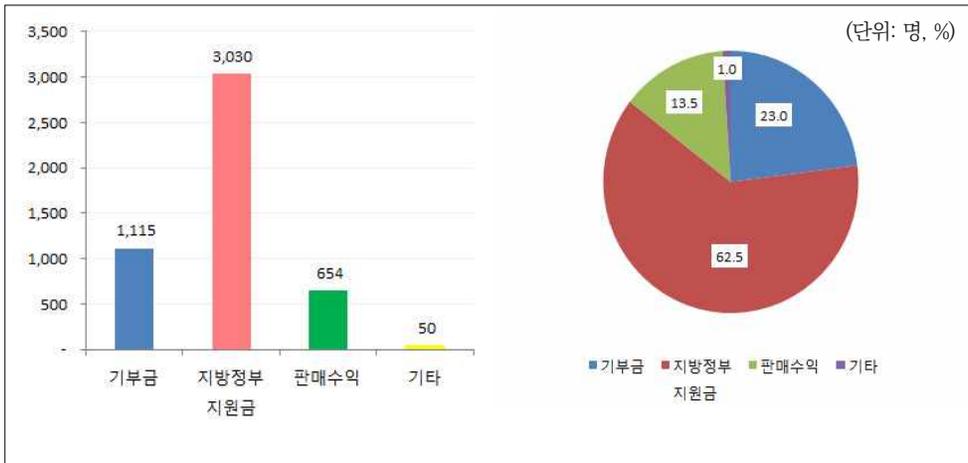
자료: HMR서클 홈페이지(<http://hmrcircle.org.uk/upcoming-events>, 2018.10.18.인출)

2) Cruse Bereavement Care

- (추진배경) 가족의 사별로 고통받는 유가족에 대한 사회보살핌을 강화하기 위해 1959년 Richmond upon Thames에서 자선단체 Cruse Bereavement care(이하, CBC)를 설립함
- 사랑하는 사람의 죽음은 인간이 경험하는 가장 큰 고통의 하나이므로, 가족이나 지인의 죽음으로 힘들어하는 사람들에게 정서적 지원과 이를 극복하기 위한 정보가 제공될 필요가 있음
 - 특히 노인에게 평생의 파트너, 친구, 형제자매 등의 죽음은 다른 연령대에 비해 감당하기 어려운 일이며, 때론 기억 상실을 초래하는 등 삶의 질을 크게 낮출 수 있다는 점에서 사별 치유 서비스가 필요함
 - 설립 초기 남성 배우자와 사별한 여성과 자녀를 대상으로 심리적 문제, 경제적 문제, 사회적 고립 등에 대한 대처방법 등을 지원하였으나, 이후 사별한 남성으로 확대하여 서비스 제공
- (운영) 재원은 지방정부지원금 및 기부금 등이며, 5000명의 훈련된 자원봉사자 네트워크를 통해 대상별(어린이, 청소년, 성인 등) 맞춤형 정서 지지 서비스 제공
- (재원) 2018년 기준 예산은 총 £484만 9000이며, 내역별로 기부금(donations, 유산 포함) £111만 5000, 정부지원금(grants and contracts, 지방 정부, 지방보건위원회/위탁, 복권기금 등) £303만, 판매수익(trading) £65만 4000, 기타(other) £5만임
 - 정부지원금은 정부 행사 지원, 복권기금 등이 큰 비중을 차지하며, 계약에 의한 지방정부 지원의 비중은 크지 않은 편임. 중앙정부 지원은 전혀 없음
 - 판매수익은 기업에서 유가족 고객을 응대하는 서비스 관련 교육을 제공하여 발생한 수입임
 - 판매 목적만이 아니라, 기업에서도 유가족을 잘 응대하여 정서적인 지지를 할 수 있도록 하는 것임
- (조직 및 인원) 75개 지역에 지사가 설치되어 지역 내 유가족을 대상으로 자원봉사자와 매칭하여 직접 대면하거나 전화, 이메일, 웹사이트를 통해 무료 서비스 제공
 - (직원) 전국적으로 유급 근로자는 160명 수준이며, 전체 총괄매니지먼트와 지역사회 펀딩, 기술적 팀구성 등의 업무를 함
 - 영국 런던의 리치몬드에 위치한 본사에는 20명의 유급 근로자가 배치되어 있으며, 각 지사에는 1~2명의 유급 근로자와 약 100명 내외의 자원봉사자로 구성되어 있음

- (자원봉사자) 자원봉사자는 CBC의 핵심(heart)으로 교통비 수준의 활동비를 받으며 무급으로 서비스를 제공함

[그림 5] Cruse Bereavement care의 2018년 예산



- (서비스 내용) 가족의 사별로 고통받는 유가족 대상으로 자원봉사자와 1대1 대면(face to face 1-1) 또는 10명이내의 소그룹을 조직하여 실용적 및 정서적 지원 제공(practical and emotional support)
 - (서비스 대상) 가족의 사별기간이나 사별자와의 관계 등에 제한을 두지 않고 서비스를 희망하는 모든 유가족에게 서비스 제공
 - 가족 사망 후 3~6개월 시점에서 서비스 요청이 많은 편임
 - (유가족 대상 서비스유형) 1대1 대면은 공식적으로 주 1회 1번, 6회의 정서 지원 서비스를 제공하며, 소그룹은 6~10명의 유가족이 자원봉사자와 함께 산책이나 차 마시기 등 다양한 형태로 집단 서비스를 제공함
 - 1대 1 대면과 소그룹에서 만난 유가족과 자원봉사자, 혹은 유가족 간의 만남은 공식적인 서비스 제공기간 이후 계속 이어지기도 함
 - 국가 차원에서 유가족 지원을 위한 핫라인(national helpline)을 구축하였으며, 30분 정도 전화통화를 통해 즉각적인 상담을 제공하여 다음 서비스로 이어지는 역할도 함
 - 웹사이트 홍보를 통해 이메일을 이용한 서비스도 제공

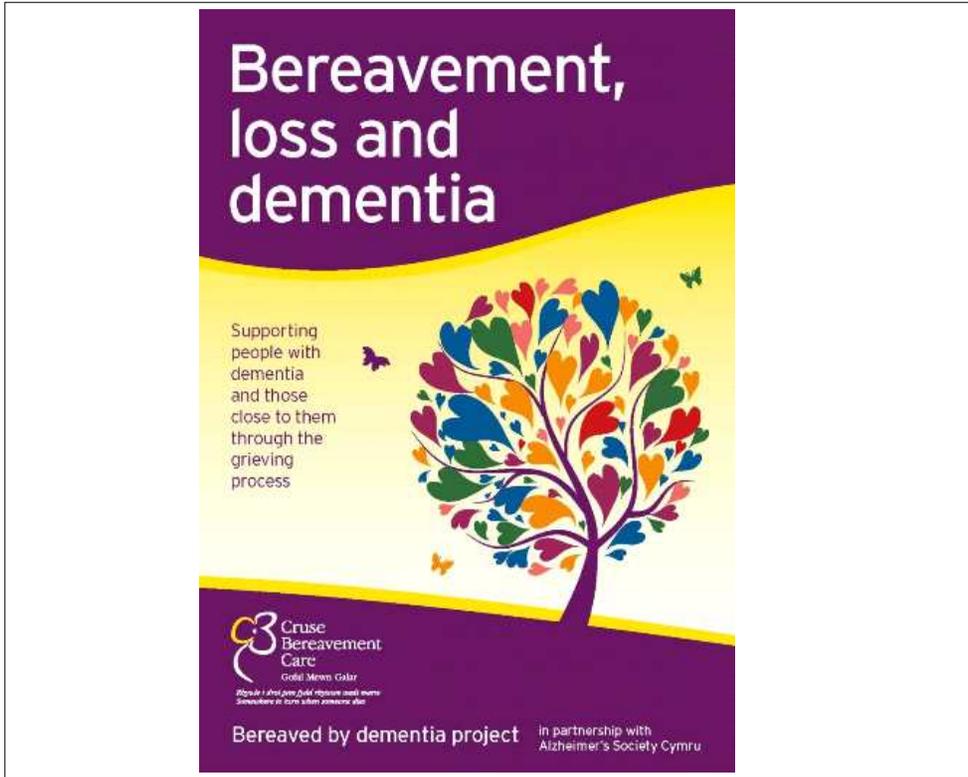
- (자원봉사 교육) 사별 치유 서비스를 받은 유가족도 자원봉사로 활동할 수 있도록 체계적인 교육훈련 프로그램 제공
 - (자격요건) 자격이나 라이선스가 필요하지 않고, 10일간의 교육훈련 후 활동 가능함
 - 개인적으로 상담 관련 경험이나 관심이 있는 사람도 있고 그렇지 않은 사람도 참여 가능하나, 자원봉사자는 일반과 슈퍼바이저의 2가지 수준으로 구분하여 고객에 따라 자원봉사자를 배치함
 - 대학생 중 100시간 봉사활동 시간을 채우기 위해 참여하는 경우, 직업상담사가 되기 위해 경험을 쌓는 경우 등도 있음
- (유가족 고객 응대 교육 및 컨설팅) 가족과 사별한 사람이 아니라, 업무상 유가족을 만나는 사람을 대상으로 유가족을 대하는 방법에 대한 교육과 컨설팅도 제공함
 - 1일 교육훈련, 자료집 제작 및 배포, 교육과정 제작 및 판매 등
- (노인 대상 프로젝트) 최근 노인 대상 프로젝트 중 치매환자 및 노인의 사별 지원을 위한 Bereavement supporter project(2017-2021)를 진행하고 있음
 - (예산 및 추진기관) Big Lottery Fund의 예산 지원으로 ExtraCare와 진행하는 5년 단위 사업으로 치매환자를 포함하여 노인 대상 사별 지원서비스를 개선하기 위한 목적으로 진행 중임
 - (ExtraCare) 은퇴마을 및 주택 계획을 운영하는 위탁법인이므로, 은퇴마을 거주 대상자는 고령의 은퇴자로 사별이나 치매에 놓일 가능성이 높은 연령대임
 - (사업내용) ExtraCare 거주자 대상 다음의 내용을 포함하여 사업을 지속적으로 추진하고 있음
 - ExtraCare 거주자 대상 사별 관련 정보 제공 및 인식 제고 관련 활동
 - ExtraCare 거주자 대상 사별 관련 서비스 제공을 위한 자원봉사자 모집 및 훈련, 배치
 - ExtraCare 직원을 위한 사별 지원 교육 제공
 - ExtraCare 거주자 대상 자원봉사 참여자 확대 및 유가족 거주자 동료 지원 강화 : 동년배 자원봉사 및 동년배 교육훈련
 - 초기 증상을 포함하여 치매질환노인 대상 새로운 모델 개발 등 : 치매 후 행동변화, 치매환자 대응방법 등

- (치매 관련 프로젝트) 웨일스 정부(Welsh government)의 지원으로 Bereaved by Dementia Project(2016-2019)를 추진하고 있는데, 사별 지원과 치매 인식 교육훈련 모듈(bereavement support & dementia awareness training module)을 개발하여 제공하는 것임. 따라서 사별을 경험한 치매환자를 이해하고 의사소통할 수 있는 기술을 향상시키는데 도움을 주고자 하며, 최근 치매 관련 소책자 ‘사별, 상실 그리고 치매 (Bereavement, loss and dementia)’⁴⁾도 발간하여 무료로 배포하고 있음
- (적용 대상) 가족이나 돌봄제공자의 사별을 경험한 치매환자, 치매환자와 사별한 유가족, 비노인 치매환자
- (적용 기관) 케어홈(care homes), 호스피스, 병원, 자원봉사 분야 돌봄기관에서 적용 가능한 교육훈련 모듈
- (자원봉사자) 지역신문 및 지역대학생 대상으로 신규 모집한 자원봉사자 120명(연 40명씩, 2016~2018년)이 사별 지원과 치매 인식 교육훈련 모듈에 참여
- (치매 관련 자료 발간) 현재 치매환자 및 케어제공자의 의견을 모아서 작성한 매우 유용한 자료임. 글자를 모르더라도 시각적으로 알 수 있도록 색감과 그림 중심으로 제작하였으며, 모든 그림은 호주에서 진행된 연구를 기반으로 작성한 것임

4)

https://www.cruse.org.uk/sites/default/files/default_images/pdf/Areas/Waies/Dementia%20brochure%20English%20%28%29.pdf

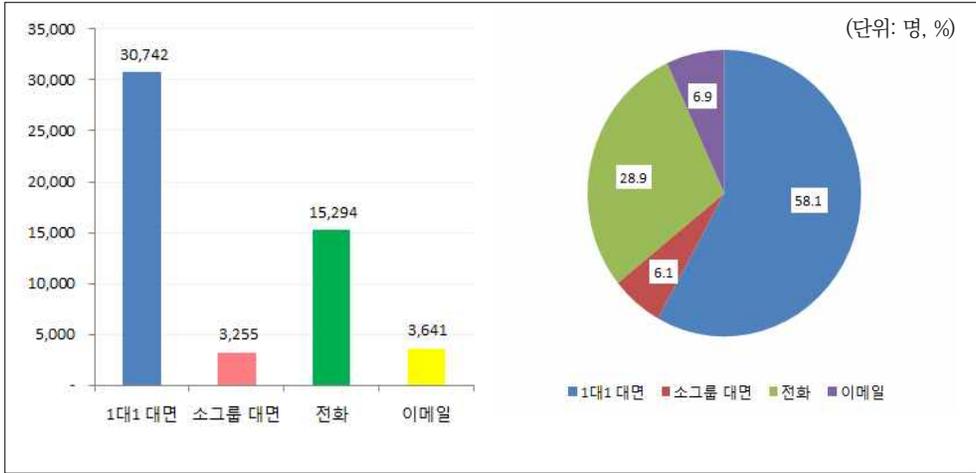
[그림 6] Cruse Bereavement care의 치매 관련 자료 : 사별, 상실 그리고 치매(Bereavement, loss and dementia)



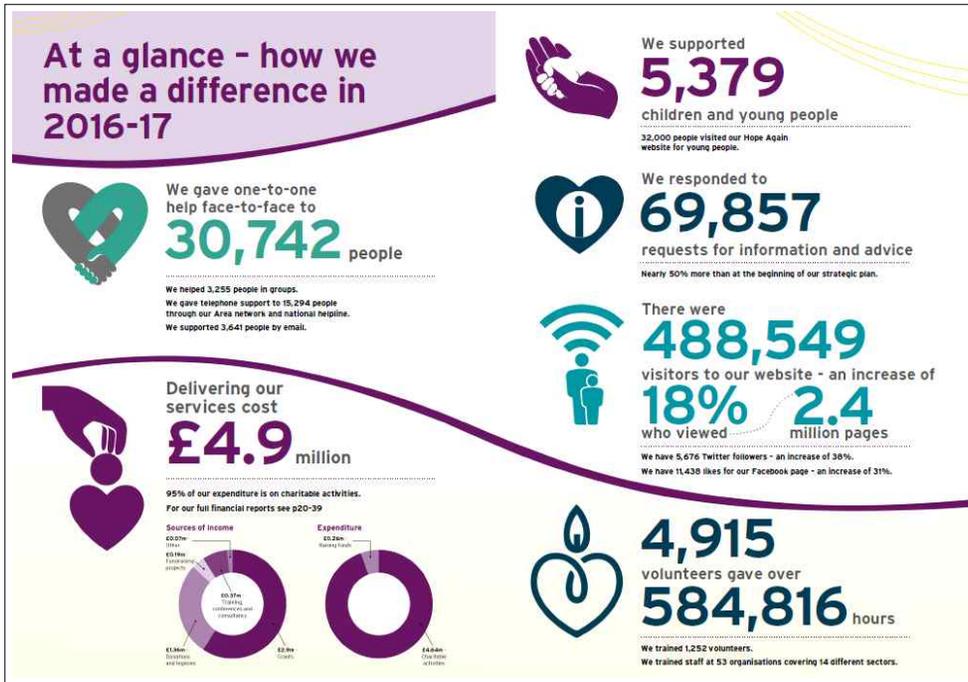
자료: Cruse Bereavement care 홈페이지(<http://hmrcircle.org.uk>, 2018.7.30.)

- (성과) 2017년 기준 사별 치유 서비스 수혜자는 총 5만 2932명이며, 참여 자원봉사자는 4915명으로 총 58만 4816시간 제공
- (서비스별 수혜자) 1대 1 대면 서비스(one-to-one help face-to-face) 3만 742명이며, 소그룹 대면 서비스 3255명, 전화 서비스 1만 5294명, 이메일 서비스 3641명임
 - 웹사이트 방문자 수 48만 8549명으로 전년 대비 18% 증가
 - 6만 9857명에게 정보 및 조언 관련 문의에 응답
- (자원봉사 교육) 53개 조직, 1,252명에 교육훈련 실시
- (치매 관련 프로젝트) 치매 커뮤니티에서 CBC 인지를 제고, 자원봉사자 및 서비스 수혜자 모집에 긍정적인 효과

[그림 7] Cruse Bereavement care의 2017년 서비스 제공 실적



[그림 8] Cruse Bereavement care의 2017년 성과 요약



자료: Cruse Bereavement care 홈페이지(<http://hmrcircle.org.uk>, 2018.7.30.)

- (한계) 배우자 사망으로 1인 가구가 된 노인이 자립생활을 유지할 수 있도록 돕기 위한 다양한 서비스 지원에 대한 관심이 부족해 보이며, 자원봉사자의 장기적인 참여에 어려움을 겪고 있음
- 가족 사별 후 심리적 어려움을 줄이는데 초점을 두고 있어, 일상회복지원을 위한 종합적인 지원으로 보기에 한계가 있음
 - 가족 사망에 따른 문제를 처리하기 위해 민간서비스를 직접 소개하거나 유가족에게 직접적인 도움을 주는 일은 없음
 - 유가족이 경제적으로 어려움이 있는 경우 도움을 줄 수 있는 자선단체와 연계하는 수준
 - 제한적인 수준에서 정책적으로 필요한 경우 사회적 이슈화를 위한 활동은 지원하는데, 가령, 장례비용이 투명하게 산정되어 소득취약계층이 합리적인 수준에서 이용할 수 있도록 캠페인을 시행한 적이 있음
- 서비스 대상(유가족)은 증가할 것으로 예상되나 서비스 제공자(자원봉사자)의 장기적인 공급에 제한이 있음

- 인구고령화의 영향으로 사망자 수가 증가하고 있으며(매년 20%), 과거에 비해 이사가 잦아지면서 지역 사회에서 사회적 고립이 더 쉽고 사회적 활동 참여는 더 어려워진 상황임
 - 아직 자원봉사자 확보에는 어려움이 없으나, 자원봉사자 참여 수가 줄어들고 있는 추세이므로 장기적으로 자원봉사자 확보에 어려움이 있을 것으로 예상됨
- 서비스 수혜자가 인구사회학적 특성별로 특정 성별과 연령에 쏠려있는 경향이 있어서 이에 대한 대응이 필요해 보임
- 서비스를 이용하는 유가족은 여성이 남성 보다 2배 이상 많아서, 남성 대상 서비스 접근을 높이기 위한 노력을 진행하고 있음
 - 연령집단별로는 70대 이상이 50~60대 보다 배우자 또는 파트너의 사망을 경험할 가능성이 높음에도 불구하고, CBC 수혜자 비율이 3분의 1 수준에도 못미치고 있음
 - 70대 이상의 경우 새로운 사회적 관계를 만드는데 어려움이 있기 때문에 70대 이상의 유가족에게 도움을 줄 수 있는 방안을 찾고 있음

3) University College London

- 영국은 신체·정신 건강상 돌봄이 필요하거나 2개 이상의 일상 활동이 어려운 만 18세 이상 성인과 아동을 대상으로 돌봄 서비스 관련 지방정부의 역할과 책임을 지속적으로 확대해 옴.
- 지역에 상시거주하는 복지 수요자는 지방정부에서 지원하는 사회복지사 등 전문평가자와 함께 스스로 원하는 사회서비스를 중심으로 돌봄 요청
- 성인서비스는 NHS 및 커뮤니티 케어법(National Health Service and Community Care Act, 1990), 아동서비스는 아동법(Children Act, 1989)에 근거하여 추진 중
 - 지방정부는 성인대상 돌봄서비스를 담당하는 사회서비스국과 별도의 아동서비스 조직을 두고 개인의 필요, 목표, 지역 내 이용가능서비스 등을 고려하여 돌봄계획을 수립하며 비용의 일부 또는 전부를 지원
- 중앙정부는 저소득층에 대해 ‘돌봄 비용 상한제’를 적용하여 부담 최소화
 - 대부분의 영국 지방정부는 주(county council)와 구/시(district or city council)로 구분되며, 커뮤니티 케어는 주로 주 소관

- 아동서비스는 시설보호, 가정위탁, 입양, 장애아동에 대한 서비스 등을 포함하는 사회복지서비스와 국민보건서비스, 각종 현금 수당 및 보조, 교육서비스, 주택서비스 등이 상호보완적으로 작동할 수 있도록 하는 방식의 개혁을 지속적으로 추진

- 아동서비스 영역은 1960년대 지방정부 사회서비스국이 수립된 이후에 큰 변화 없이 진행되다가 2004년 아동법(Children Act 2004)의 제정으로 개혁적인 변화가 시작
- Children Act of 2004에 의해 지방정부의 교육국(Education Department)과 사회서비스국(Social Service Department)을 통폐합하여 아동서비스국(Children’s Services Department)을 설립
 - (목표) 교육서비스와 아동복지서비스의 연계와 통합
 - (서비스 제공방식) 지방정부가 아동의 서비스 제공 여부를 판단하고, 서비스 제공시 경쟁관계에 있는 국가나 민간기관의 서비스 공급자들로부터 서비스를 구매하여 이에 대한 서비스 비용을 지방정부가 부담

- (서비스 질 관리) 서비스감독위원회(Commission for Social Care Inspection)는 국가서비스의 최소한의 수준(National Minimum Standards)에 따라 서비스 공급자 자격 심사, 서비스 제공자 등록, 주기적인 서비스 만족도 평가 수행
- (서비스 요금) 16세 이하의 아동은 아동법에 따라 부모의 소득에 따라, 16~18세 아동은 본인의 소득에 따라 요금 산정

□ 시설아동이 16세가 되면 퇴소계획(pathway plan)을 세우도록 하고 18세에 퇴소가 원활히 이루어지도록 25세까지 경제, 교육, 고용, 의료, 주거, 법률 관련 지속 지원

- 16세가 되면 지방정부는 개별 담당자를 지정하여 아동이 25세에 이를 때까지 지방정부 및 개별담당자로부터 연 1회 이상 지원을 의무적으로 받도록 함.
- 퇴소시 아동은 본인, 후견인, 사회복지사, 돌봄제공자, 교사 등 아동 보호에 책임이 있는 자와 독립적인 조사 담당자가 참여하는 statutory review meeting을 통해 사전에 제출한 퇴소계획을 점검
 - 퇴소계획에는 학업, 취업, 교육훈련에 대한 선택 여부와 가족과의 연락 관계, 재정관리에 대한 내용이 포함되어야 함.
- 퇴소 후 아동은 주거보조, 재정지원, 실업보조 등을 신청할 수 있으며, 개별 담당자는 최소 6개월 주기로 아동의 생활을 모니터링해야 함.

4) Department of Social Policy and Social Work, The University of York

□ 첨부자료 참조: Social Care in England 강의자료



How is social care defined?

- ◆ State system defines social care as personal care and practical assistance for people with illness or disability
- ◆ As well as daily living needs, includes the maintenance of home, relationships, work, and access to community facilities
- ◆ Includes a duty for addressing needs of informal care
- ◆ Adult social care is related to, but *distinct* from
 - ◆ Income supplements (welfare payments)
 - ◆ Social housing
 - ◆ Children's social care
 - ◆ Health and medical care

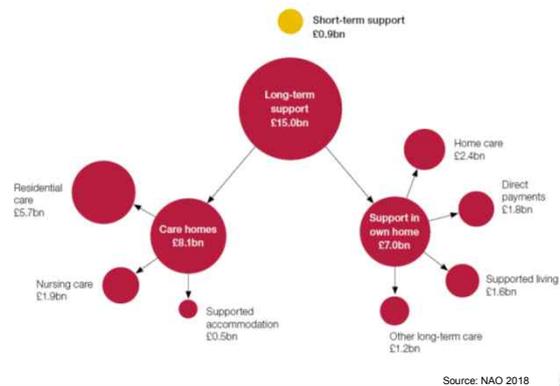
Main features

- ◆ Responsibility for state provision is with local government (152 local authorities)
- ◆ Eligibility is restricted through needs and means testing
 - ◆ Needs test has national definitions, but open to interpretation
 - ◆ Means test is standardised based on assets and savings
- ◆ Eligible people may receive range of support options
 - ◆ Residential care
 - ◆ Community care
- ◆ Ineligible people must fund and arrange their own care
 - ◆ And usually charged a far higher rate due to cross-subsidies

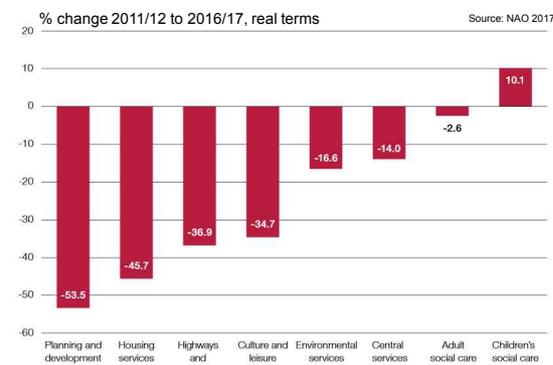
'Formal' care

- ◆ Residential care
 - ◆ 95% of homes in independent sector
 - ◆ 80% of providers own just 1 home, but some large groups
- ◆ Supported living
 - ◆ Variety of 'housing with care' arrangements
- ◆ Community care packages
 - ◆ Home care
 - ◆ Respite and support for informal carers
 - ◆ Day care, transport, meals, equipment, adaptations to home
 - ◆ Or receive a "direct payment" to fund your own support package

Spending by local authorities on adult social care (2016/17)



Change in local authority spending



Social care *not* funded by local authorities

- ◆ Self-funders account for:
 - ◆ An estimated 44% of all care home places
 - ◆ An estimated 30% of all home care clients
- ◆ Over five million people provide unpaid care for family and friends
 - ◆ 700,000 people receive Carers Allowance
 - ◆ 300,000 receive direct support from their council
- ◆ Community assets
 - ◆ 'Third sector', voluntary, charitable, religious and other community support groups

Social care workforce

- ◆ Annual turnover rate of 30%
 - ◆ An increase of 8 percentage points in last 5 years
 - ◆ Although two-thirds remain in social care sector
- ◆ 30% of care workers receive minimum wage
 - ◆ Relatively little pay progression with experience
- ◆ 35% of care workers on zero hours contracts
- ◆ Forecasts of ageing population and multimorbidity adding to demand
 - ◆ 2-3% growth in workforce needed per year
- ◆ Supply of labour after Brexit

State mixed and self funding individuals

- ◆ The State only funds people assessed as having significant support and financial needs
- ◆ In some instances the State provides a resource which families can add to.
- ◆ Large numbers of elderly people do not receive financial assistance or support to locate the services they need
- ◆ Difference between healthcare and social care leads to misunderstandings for older people/carers
- ◆ We know little about the outcomes for people who fund their own care

Early intervention prevention agendas

- ◆ The 2014 Care Act
- ◆ People who are currently not known to services may be contributing to high levels of unplanned admissions in health settings.
- ◆ Local Authorities with sparse resource are embracing early intervention models (assets based approaches, resilience building and social prescribing).
- ◆ Evidence for these approaches is sparse, interventions are poorly described and services often do not collect outcomes.
- ◆ While know poor mental and physical health leads to poorer outcomes we know little about which interventions are effective and cost effective in addressing early intervention.

Loneliness and Isolation

- ◆ Prominent and pressing agenda in the UK
- ◆ Disability, poor health and environments can lead to loneliness later on in life
- ◆ Links between dementia and loneliness
- ◆ Carers and isolation and loneliness
- ◆ <https://www.sscr.nihr.ac.uk/Events/Loneliness.php>

Evidence

- ◆ There are a huge range of services to try to intervene for improving independence, and mental well-being in older people
- ◆ Largely these involve communication and friendship at their core
- ◆ Mentoring programmes, arts and cultural activities, volunteering, sign-posting support, life-long learning to supporting carers also increasing interest in digital inclusion and intergenerational activities
- ◆ Evidence is patchy and not very robust
- ◆ Small sample sizes poor designs
- ◆ Services tend to reach women but not men

The loneliness experiment

- ◆ Historically linked to age but often looked only at one group.
- ◆ Previous statistics suggesting 6% of population 50+ highly isolated
- ◆ Increased with age and decreased with wealth
- ◆ 7% were very lonely which increased with age and low income
- ◆ More women felt lonely
- ◆ Possible to be isolated and NOT lonely (1/3rd of isolated people didn't report loneliness)
- ◆ (ELSA)
- ◆ <https://www.bbc.co.uk/programmes/p06mflm5>