간병 부담은 덜고, 국민 행복은 더하고
간호·간병통합서비스

간호·간병통합서비스 병동의 적정 운영을 부탁드립니다.

그동안 국민건강보험공단과 함께 간호·간병통합서비스 사업에 동참하여 안전하고 질 높은 입원환경 조성에 노력해 주신 귀 기관의 노고에 깊이 감사드립니다.

본 사업은 **보호자가 상주하지 않고** 간호사 등 **제공인력이 중심**이 되어 **의료의 안전성과 질을 높이고 국민의 간병 부담을 경감**하기 위해 시행하고 있으며, 이에 대한 **서비스 이용자의 만족도도 매우 높게** 나타나고 있습니다.

그러나, 최근 **사적으로 고용한 간병인의 상주와 관련한 민원과 사보험 분쟁사례가 다수 접수**되며, 제도 운영의 실효성에 대한 우려가 커지는 상황입니다.

이러한 우려를 해소하고 제도의 내실화를 이루기 위해, 공단은 현재 **실태점검과 모니터링 등을 통하여** 병동 운영 규정이 준수되고 있는지 **면밀히 점검**하고 있습니다.

현장점검을 통해 사적 간병인 상주 허용 등 규정을 위반한 사례가 사실로 확인될 경우, **간호·간병통합서비스 제공기관 성과평가 대상에서 제외되거나 지정 취소가 되는 등의 불이익**이 있음을 알려드리니 병동 운영에 각별히 유의하여 주시기 바랍니다.

공단은 앞으로도 국민과 사업 참여 기관의 목소리에 귀를 기울이며, 더욱 나은 의료 환경을 만들기 위해 최선을 다하겠습니다.

h·well 국민건강보험

보건의료자원실장 [illegible]

참고1 다빈도 민원 사례

민원 발생 유형

◈ 보호자 상주 및 간병인 고용 관련 제보 사례

① 보호자 상주 강요 및 간병서비스 전가

② 사적 간병인 상주 허용, 간병업체 소개·알선 등 관리 허술

※ 통합병동 입원료와 사적 간병비 이중 부담 불만, 민간보험 관련 민원 제기

1 보호자의 간병

사례1 ○○ 병원 ('25.12.1. 보호자 VOC 접수)

○ 아이와 함께 입원한 아픈 엄마에게 "오전에 아기가 약을 먹어야 하는데 안 먹었다"며 투약을 하도록 하고, 네블라이저를 시행·세척하게 하는 등 환자의 간호와 간병업무 일체를 보호자에게 전가한 것에 불만 제기

사례2 □□ 병원 ('26.1.22. 보호자의 딸 VOC 접수)

○ 입원한 아버지의 보호자로 어머니가 상주한 상황에서 보호자가 있다는 이유로 검사 시 이동, 기저귀 교환을 비롯한 대부분의 간병을 어머니에게 당연하게 시켜 부당하다는 민원 제기

2 통합병동 내 사적 고용 간병인 상주

사례1 △△ 병원 ('24.9.1. 보호자 VOC 접수)

○ 全병동 통합병동으로 운영하는 기관으로, 보호자가 필요 없다는 홍보를 보고 입원했는데, 정작 수술해서 입원하니 1인 간병이 필요한 환자라 보호자가 24시간 있어야 한다고 함. 간병인을 사용하게 하였고, 하루에 15만원의 간병비를 추가로 부담하게 되어 부당함 호소

사례2 ○○○ 병원 ('25.3.7. 보호자 유선 제보)

○ 제공기관의 간병인 상주 요청(간병업체 소개)에 따라 간병인을 고용하였고, 입원료와 간병비 이중부담의 부당함을 호소하며 입원료 환불 요구

※ 입(퇴)원확인서, 진료비세부내역, 간병사실 확인서 등 증빙서류 제출

참고2 관련 규정

상주관리 기본 원칙

◈ 보호자 상주 관리

✓ 통합병동에는 쾌적한 입원 환경 제공을 위해 보호자 상주를 원칙적으로 제한한다.

✓ 단, 불가피하게 보호자 상주가 필요한 경우 주치의의 판단에 따라 한시적으로 상주를 허용하나, 사적으로 고용한 간병인은 허용하지 않는다.

✓ 보호자 상주 여부와 상관없이 정서적 지지 이외 간호·간병통합서비스는 간호인력 및 간병지원인력에 의해 제공되어야 한다.

◈ 유의사항

✓ 상주를 요청하는 사유를 환자 또는 보호자에게 충분히 설명 후 동의를 받아야 하고, 같은 병실을 이용하는 환자에게 상주 사유를 설명하고 이해를 구해야 한다.

○ 「의료법」 제4조의2(간호·간병통합서비스 제공 등)

① 간호·간병통합서비스란 보건복지부령으로 정하는 입원 환자를 대상으로 보호자 등이 상주하지 아니하고, 간호사, 제80조에 따른 간호조무사 및 그 밖에 간병지원인력에 의하여 포괄적으로 제공되는 입원서비스를 말한다.

○ 간호·간병통합서비스 병동 보호자 상주 관리 기준 … 사업지침 [별첨8]

Ⅰ. 보호자 상주 개념

2. 보호자 상주 기본 원칙

○ 간호·간병통합서비스 병동에는 환자 치료 집중, 감염 예방 등 쾌적한 입원 환경 제공을 위해 보호자 상주를 원칙적으로 제한한다.

○ 단, 불가피하게 보호자 상주가 필요한 경우 주치의의 판단에 따라 한시적으로 상주를 허용하나, 사적으로 고용한 간병인은 허용하지 않는다.

Ⅱ. 보호자 상주 관리

2. 상주 가능 보호자의 범위

○ 상주 보호자는 환자가 지정한 자로 허용한다. 단, 스스로 의사결정이 불가능한 환자는 부양 의무자(직계혈족 및 배우자, 생계를 같이하는 그 밖의 친족)에 준하는 자로 한다.

○ 사적으로 고용한 간병인은 보호자로 지정할 수 없다.

○ 「간호·간병통합서비스 사업지침」

Ⅲ. 사업 참여 및 기관 지정

제1절 사업 참여 신청 및 지정

4. 간호·간병통합서비스 제공기관(병동) 지정 및 취소

자. 공단은 제공기관의 인력배치 및 지정 유지 여부에 대한 재평가를 실시할 수 있으며, 제공기관이 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우 간호·간병통합서비스 사업 중단 또는 제공기관 지정 취소 등의 조치를 취할 수 있다.

1) 공단의 지도·점검 및 평가 결과에 따른 시정 요구 등을 이행하지 않거나, 기관이 제출한 자료가 사실과 다른 경우 등 사업내용이 개선될 여지가 없다고 판단될 경우

2) 속임수나 그 밖의 부당한 방법 등으로 간호·간병통합서비스 병동 입원료 청구가 확인된 경우

○ **제공기관 성과평가 기준**

○ 간호·간병통합서비스 제공기관 성과평가 제외

- 간호·간병통합서비스 사업지침 미준수 기관

: 사적 고용 간병인 상주 허용, 부당청구, 제공인력 배치기준 미준수, 지도·점검 및 평과결과에 따른 시정요구 미이행, 허위자료 제출 등 사업이 개선될 여지가 없다고 판단될 경우