위험할 땐 119 힘겨울 땐 129

소식지
Vol.08
Aug
2016

행복과 희망을 드리는 보건복지콜센터

희망의 목소리

보건복지부 보건복지콜센터

행복과 희망을 드리는 보건복지콜센터

희망의 목소리

소식지 Vol.08 Aug 2016

Contents

3 우리들의 이야기

3 1. 수화기 넘어 보이지 않는 곳에서
변진아 (사회복지정책상담팀)

5 2. 당신의 목소리, 말투 기억합니다
박지혜 (인구정책상담팀)

8 3. 모든 것은 아주 작은 것에서부터 시작된다
하나리한 (위기대응상담팀)

10 이 달의 핫이슈

10 2017년 기준 중위소득 및 최저보장수준의 인상

13 생생 정보통

13 연중 가장 무더운 시기, 폭염대비 건강관리 하세요~!

15 129소식

15 보건복지콜센터 상담원 교육(7월)

보건복지부 보건복지콜센터 위험할땐 119 힘겨울땐 129

수화기 넘어 보이지 않는 곳에서...

사회복지정책상담팀 **변진아**

무더운 여름이 되면 그리워하게 되는 그 길고 길었던 작년 겨울….
전기장판 하나에 의존해서 생활하다가 집에 불이 났던 분도 있었고, 눈이 많이 내려서 일거리가 없어 먹을 음식이 없다며 쌀과 라면 같은 음식을 지원해달라는 분도 있었던 춥고 추웠던 그 겨울날…. 어렵고 힘드신 많은 분들이 희망의 전화 129 보건복지콜센터로 전화해서 도움을 요청하셨던 기억이 아직도 생생하다.

당장 끼니를 해결하기 어렵고, 경매로 집이 넘어가 살 곳이 없어져 주거가 필요하고 갑작스러운 질병으로 막대한 병원비가 필요한 그 막막한 심정과 상황들을 듣고 있노라면 보이지 않아도 수화기 너머의 힘든 상황들이 피부에 와 닿게 된다.

'겨울이 지나가고 날이 풀리면 생활형편이 좀 나아지게 될까?' 라는 철없는 생각도 해볼 때쯤 봄이 지나고 어느덧 여름이 와 있었다.

평소와 같이 상담을 하고 있는 날이었다.
"전화 주셔서 감사합니다. 상담원 변진아입니다. 무엇을 도와드릴까요?"
"저기요…, 아이가 너무 아프다는데 보러 갈 수가 없어요…. 도움을 받을 수 없을까요?"

'엄마가 아이가 아픈데 아이를 보러갈 수 없다니…'
20대 중반 정도 되는 젊은 여성이 힘없는 목소리로 도움을 요청했다. 사정을 들어보니 미혼모로 혼자 생계를 꾸려가다 출산을 한 것이다. 자연분만이 어려워 제왕절개로 수술을 받게 되었는데 수술이 잘못되어 아이가 산소공급이 부족해 폐에 문제가 생겼다고 한다. 긴급한 상황이라 아이를 한 번도 안아보지 못하고 바로 대학병원으로 이송 되었고, 갓 태어난 아이는 인큐베이터 안에 있다고 전해 들었다고 한다. 본인 또한 제왕절개 수술을 받고 회복을 하기 까지 며칠 더 입원을 해야 되는 상황이라고 말씀하셨다.

원룸에서 혼자 어렵게 생활을 하고 있으며 부모님과는 연락이 두절된 상태라고 하셨다. 주변에 도와줄 수 있는 사람이 아무도 없다고 하여 그 분의 상황이 더욱 안타까웠다. 의지할 사람이라고는 현재 인큐베이터 안에 있는 갓 태어난 아이일 것이리라. 형편이 좋지 않은 상황에서 아이의 의료비가 매우 부담이 되는 상황인 것이다.

아이를 걱정하면서 의료비지원을 요청 하였고, 보건복지부에서 시행하는 긴급복지지원 사업 중 긴급의료비 지원제도를 안내해 드렸다. 중한 질병으로 인해 발생된 의료비를 감당하기 곤란한 경우 퇴원할 때 300만원 범위 내에서 지원하는 내용을 설명하고 있었는데 그 돈이라도 지원을 받았으면 너무 고맙겠다면서 힘이 없던 목소리가 잠시나마 밝은 음성으로 변해 진심으로 안도하고 있음이 느껴졌다.

시·군·구청 긴급지원 담당자에게 지원 가능한지 상담 받아볼 수 있도록 연계해 드렸고, 아이가 치료를 잘 받고 꼭 도움을 받을 수 있도록 마음속으로 그 어느때 보다 많이 응원 했다.

며칠 뒤 지원은 받았는지 아이의 건강은 어떤지 확인하기 위해 연계해드렸던 담당 시청으로 전화를 드려봤다. 아니나 다를까 아이의 병원비와 생계가 어려워 생활비까지 도움을 받으셨다고 했다. 지원이 되었다는 말을 듣고 내일처럼 너무 기뻐서 민원인에게 전화를 드렸더니 밝은 목소리로 나를 기억해주고 지원을 받았음에 고맙다는 말을 해주셨다. 폐에 문제가 있던 아이는 어떠한지 여쭈어보니 다행히 치료가 잘되어서 괜찮다고 아이는 곧 퇴원을 한다고 말씀하셨다.

이렇듯 도움이 필요한 상황은 언제, 어떻게, 누구에게 닥칠지 모르는 보이지 않는 터널과도 같다. 남이 아닌 내가 될 수도 있고, 또는 나의 소중한 사람이 될 수도 있다는 것이다. 보이지 않는 곳에서 도움을 줄 수 있다는 건 쉬운 일은 아니다. 하지만 129 보건복지콜센터에서 일을 하고 있는 지금 이 자리에서 도와드릴 수 있는 최선의 것을 최대한 도와드리고 싶다.

도움을 요청하시는 분들이 129번을 누를 때 어떤 기분으로, 어떠한 마음으로 전화를 하시는지 전부 헤아릴 순 없지만, 보이지 않는 곳 수화기너머로 조금이나마 도움이 될 수 있기를 바라는 나의 마음이 잘 전달 되도록 오늘도 노력해야겠다.

당신의 목소리, 말투 기억합니다.

인구정책상담팀 **박지혜**

어느덧 보건복지콜센터에 입사한지 1년.....

보건복지부콜센터가 첫 직장 인지라 하나부터 열까지 다 어렵기만 했다. 특히 한 번에 여러 일을 해야 하는 업무에 익숙하지 않았다. 한 손은 빠르게 사업지침을 찾고, 한 손은 민원인이 하는 말씀을 저장하기 위해 타자를 치며, 귀는 잘 듣도록 열어두고, 뇌는 빠른 속도로 가동시켜 민원인의 질문과 업무지식을 필요에 맞게 꺼내어 입은 쉴 새 없이 말을 해야 한다....

입사 초기 시절에는 내 모든 지각과 감각기관이 정신없이 바쁘게 움직이는 만큼 하루가 너무 빨리 지나가던 때가 있었다.

그렇게 1년이 지나고,
여느 직장인들처럼 점심시간에 뭐 먹나 생각하는 것이 낙이 되는 찰나에 전화를 한통을 받게 되었다. 내가 지금까지 받은 통화 중 가장 황당한 주장이었다.

"보건복지부에서 1일 명예민원 담당관을 공모한다는데 나를 뽑아, 왜 공무원만 뽑는 거야?" "나는 보수 받지 않을 터이니 나를 뽑으란 말이야!"라며 격양된 목소리로 터무니없는 주장을 하는 민원인이었다.

나는 영혼 없는 무표정, 무뎌진 마음, 그러나 목소리'만' 밝게 하며 민원인이 잘못 생각하는 부분에 대해 조목조목 설명해드렸다.
"명예민원 담당관은 복지부 정책 담당하신 퇴직 공무원을 대상으로 합니다. 일반 국민은 지원이 어렵습니다. 죄송합니다."

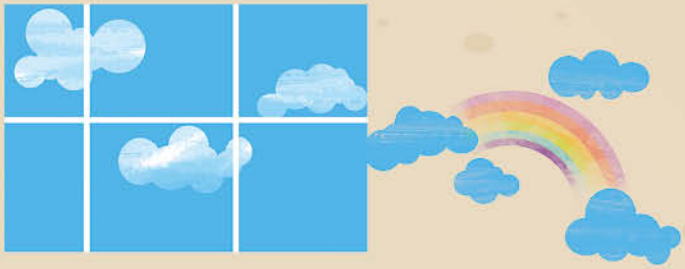
20분이 넘도록 제도 취지와 대상이 되지 않는 이유에 대해 열심히 설명 해드렸다. 그런데 민원인은 도통 상담원의 말을 이해하려고 하지 않고 굽힐 생각조차 하질 않았다.

"내가 공무원들 보다 정책을 잘 안다고! 그러니 차라리 내가 하겠다고!" 계속 이 말만 수화기너머로 들려왔다.

이 민원인과 30분 이상 상담을 하니 지치기 시작할 무렵,
'민원인이 왜 말도 안 되는 내용을 열과 성을 다해 토로 하는 걸까?' 민원인의 이야기 이면에 있는 그 뜻을 헤아려 야겠다.' 생각이 들어 멘트를 줄이고 더욱 귀 기울이기 시작했다.

민원인은 장애인 전용 주차구역 제도에 대해 연구를 하고 발전방안에 100건 이상의 민원신청을 해도 반영된 적이 단 한 번도 없다는 것이었다. 그러는 중에 1일민원 명예담당관을 모집한다고 하니 다른 방식으로 복지부 제도에 대해 불만을 표현하고 싶다는 생각에 자신을 명예담당관으로 뽑아달라고 했던 것이었다.
실질적인 민원인의 이야기를 듣게 되니 민원인의 말과 행동이 이해가 되었다.
사실 제도와 법이 변경되는 건, 결코 쉬운 과정이 아니다. 수많은 시간과 검토과정, 연구가 필요하다. 그 동안에 민원인은 그 외로운 싸움을 어디서도 공감 받지 못했을 것 같고 그렇게 홀로 제도 개선을 위해 싸우는 과정을 전화 상담을 통해 듣게 되니 먹먹해졌다.

이게 만약, 나와 전혀 상관없는 타인의 문제가 아니라,
내 문제, 내 가족, 이게 나의 문제라면 어땠지? 라는 생각을 하게 되니 죄송스러운 마음이 아려왔다.



어느새 격양되었던 나와 민원인의 목소리는 차분히 가라앉게 되었고, 민원인도 내가 당신의 말을 잘 듣고, 공감을 하고 있다는 것이 느껴졌는지, 그렇게 한 시간 가까이 통화를 하고, 나에게 부탁한 말이 있다.

"장애인을 위한 정책이 되도록 해주시고, 장애인을 사랑하고 존중하며 상담을 해주시기 부탁드립니다. 그리고, 당신이 나를 대했던, 목소리, 말투, 경청 그 모든 것 다 기억합니다. 정말 감사합니다."

너무 힘들었던 민원이었지만, 경청을 통해 스스로 돌아보고 상담원으로서 역할을 다시 생각하게 되는 터닝 포인트가 되었다. 그리고 다양한 사람들의 삶에 대한 목소리를 들을 수 있는 이 자리에 있다는 것에 감사하게 되었다.

요즘은 맞춤형보육 때문에 많은 민원을 받는다.
이 계기를 통해 다양한 방향의 입장에서 정책을 이해하고 제도 개선을 위해 더욱 더 고민을 하게 된다. 힘들 때마다 이때 당시 느꼈던 마음을 늘 상기시키고 '이것이 나의 일이라면?'이라는 말을 되새겨 본다.

늘 주변의 문제에 대해 작은 관심을 갖고 따뜻함 마음을 잊지 않는 상담원이 되어야겠다.

모든 것은 아주 작은 것에서부터 시작

위기대응상담팀 하나리한

신입으로 일을 시작한 지 벌써 6개월이 지나고 있고 그 시간동안 많은 변화들이 있었다.

처음 전화가 걸려 오기 전에는 초초함과 긴장감을 갖고 있었던 나의 모습이 이제는 벨소리가 울리면 담담하게 상담을 시작하는 상담원이 되어 있다. 이렇게 될 수 있었던 것은 사례관리사님과 파트장님 그리고 선임선생님들의 도움 덕분에 상담원으로 자리를 잡아 갈 수 있게 되었다.

지금도 자살전화를 받게 될 때에는 매우 긴장되지만 조금이라도 그들에게 힘이 되어 줄 수 있는 상담원이 되기 위해 여러 가지로 노력하고 있다. 그런 나의 노력이 그들에게 닿아 '힘이 되었어요'라는 말이나 자살을 생각했던 사람이 '살아 보겠어요'라는 말을 해줄 때는 지금 하고 있는 일의 책임감과 보람을 더 느끼게 해준다. 때로는 힘들고 속상한 상담도 있지만 반대로 '상담을 하고 힘을 얻었어요'라는 한마디 덕분에 속상한 마음과 피곤함이 한순간에 사라지고 다시 상담에 노력을 기울이게 해주는 경우도 많다. 그 중에서도 얼마 전에 상담했던 어르신이 생각이 난다.

어르신은 35년 동안 알콜 중독으로 힘들어 했었고 그렇게 술을 마시다가 자살생각도 하고 때로는 자살시도도 할 정도로 힘들었던 시기를 보냈었다고 하셨다. 그렇게 힘든 시기를 보내다가 129와 여러 차례 상담하게 되면서 3주 전부터 새로운 삶을 살아가려고 술도 끊었다고 하셨다. 그리고 희망을 갖고 다시 시작해보려고 노력을 한다는 이야기를 하셨다. 그런데 오늘 하루는 너무 힘든 일이 있어 술을 마시고 싶은 충동이 계속 들어서 힘들다는 전화를 하게 되었다고 했다.

나는 힘들었을 어르신의 마음이 느껴져 가슴이 아팠다. 그래서 인지 어르신에게 힘이 되어 드리고 싶었다. 꾸준히 병원에서 치료도 받고 정신건강증진센터를 이용하고 계신 어르신의 노력에 대해 지지와 격려를 아끼지 않았다. 어르신은 자신의 이야기를 들어주는 사람이 있으니 속상한 마음이 조금씩 풀리고 지금까지 힘들게 단주를 해온 시간들을 떠올리며 다시 한번 치료의 의지를 다잡아 보겠다고 하셨다.

이처럼 어르신의 마음이 느껴져 들어주었던 전화 한통이 누군가에게 힘이 되고 다시 시작할 수 있는 마음을 갖게 할 수 있다는 것을 또 다시 느낄 수 있었다. 불안하고 불길한 생각들을 긍정적인 생각으로 전환하여 좋은 일로 만들 수 있는 것처럼 순간순간 최선을 다하면 한때는 힘들다고 생각한 것들이 결국에는 가능한 것이 되는 것 같다.

나에게는 사소한 일들이 어떤 사람들에게는 정말 인생의 중요한 일이 될 수 있다는 것을 다시 한번 알게 되었다. 작지만 그것에 결코 소홀하지 않겠다는 다짐을 하며 사소한 작은 일부터 최선을 다하면 큰일도 잘할 수 있을꺼라는 지극히 당연한 이야기를 다시 한번 마음에 새겨본다.

2017년 기준 중위소득 및 최저보장수준의 인상

자료제공 : 사회복지정책상담팀 변명숙

■ 7월13일 복지부는 제52차 중앙생활보장위원회를 개최, 통계청 가계 동향조사 자료를 기준으로 15년 중위소득에 과거 3개년(12~15년) 중위소득의 평균증가율을 반영하여 **16년 대비 기준 중위소득을 1.73% 인상**하기로 심의·의결 하였다.

〈 '16년 및 '17년 기준 중위소득 〉

(단위 : 원/월)

가구원 수		1인	2인	3인	4인	5인	6인
기준 중위소득	'16년	1,624,831	2,766,603	3,579,019	4,391,434	5,203,849	6,016,265
	'17년	1,652,931	2,814,449	3,640,915	4,467,380	5,293,845	6,120,311

■ 급여별 선정기준은 기준 중위소득 대비 비율을 적용하며, 기준 중위소득 대비 생계는 30%('16년 29%), 의료는 40%('16년 동일), 주거는 43%('16년 동일), 교육은 50%('16년 동일) 이하 가구이다.

- 가구원수에 따른 급여별 기준 금액은 아래 표와 같다.

〈 '16년 및 '17년 급여별 선정기준 〉

(단위 : 원/월)

가구원 수		1인	2인	3인	4인	5인	6인
교육급여 (중위50%)	'16년	812,415	1,383,302	1,789,509	2,195,717	2,601,925	3,008,132
	'17년	826,465	1,407,225	1,820,457	2,233,690	2,646,923	3,060,155
주거급여 (중위 43%)	'16년	698,677	1,189,640	1,538,978	1,888,317	2,237,656	2,586,994
	'17년	710,760	1,210,213	1,565,593	1,920,973	2,276,353	2,631,733
의료급여 (중위 40%)	'16년	649,932	1,106,642	1,431,608	1,756,574	2,081,540	2,406,506
	'17년	661,172	1,125,780	1,456,366	1,786,952	2,117,538	2,448,124
생계급여 (중위 30%)	'16년	471,201	802,315	1,037,916	1,273,516	1,509,116	1,744,717
	'17년	495,879	844,335	1,092,274	1,340,214	1,588,154	1,836,093

* 16년 생계급여 최저보장수준은 기준 중위소득의 29%

○ **생계급여**는 선정기준이 곧 최저보장수준으로, 중위소득의 29%에서 30%로 인상됨에 따라 최대 급여액이 **'16년 금년대비 5.2% 인상** 되었다.

* 생계급여 최저보장수준은 '17년까지 기준 중위소득의 30%로 단계적 인상하기로 한 「국민기초생활보장법」 부칙에 따라 '16년 29% → '17년 30%로 1% 인상

○ **의료급여**는 종전과 동일하게 급여대상 항목에 대한 의료비 중 수급권자 본인 부담 금액을 제외한 전액을 지원하기로 하였다.

〈 본인부담 비용 〉

구분		1차(의원)	2차 (병원, 종합병원)	3차(지정병원)	약국
1종	입원	없음	없음	없음	–
	외래	1,000원	1,500원	2,000원	500원
2종	입원	10%	10%	10%	–
	외래	1,000원	15%	15%	500원

○ **주거급여** 최저보장수준은 '16년 임차가구 기준임대료에 최근 3년간(12~15년) 주택임차료 상승률을 반영하여, **약 0.3~0.9만원 상승**하였다. 자가가구는 주택 노후도에 따라 구분한 보수범위(경/중/대보수)별 수선비용을 올해(16년도)와 동일한 수준으로 지급하기로 하였다.

〈 '17년 임차가구 기준임대료 〉

(단위 : 만원/월)

구분	1급지 (서울)		2 (경기 • 인천)		3(광역시 • 세종시)		4 (그 외 지역)	
1인	20.0	(+0.5)	17.8	(+0.4)	14.7	(+0.4)	13.6	(+0.3)
2인	23.1	(+0.6)	20.0	(+0.5)	15.8	(+0.4)	14.7	(+0.4)
3인	27.3	(+0.7)	24.2	(+0.6)	18.9	(+0.5)	17.8	(+0.4)
4인	31.5	(+0.8)	28.3	(+0.7)	22.0	(+0.5)	20.0	(+0.5)
5인	32.5	(+0.8)	29.4	(+0.7)	23.1	(+0.6)	21.0	(+0.5)
6인	37.8	(+0.9)	34.7	(+0.9)	26.2	(+0.6)	24.2	(+0.6)

* 괄호는 2016년 대비 증가액임
* 가구원수가 7인 이상인 경우 가구원 2인 증가할 때 마다 기준임대료 10% 증가

○ **교육급여 최저보장수준**은 최근 3년 평균 교육분야 물가상승률(1.5%)을 감안하여 **학용품비·교과서대 단가를 상향하고, 부교재비**의 경우 단가 현실화를 위해 **5%를 인상**하였다.

〈 '17년 교육급여 지급기준 및 지원내역 〉

지급대상	급여항목	지급금액('17년)	지급방법
초등학생, 중·고등학생	부교재비	1명당 41,200원	연1회 일괄지급
중학생, 고등학생	학용품비	1명당 54,100원	연2회 분할지급
고등학생	교과서대	해당 학년의 정규 교육과정에 편성된 교과목의 교과서 전체	연1회 일괄지급
	수업료	연도별·급지별 학교장이 고지한 금액 전부	분기별 지급
	입학금		1학년 제1분기 신청시 전액 지급

■ 보건복지부 장관이 국토교통부, 교육부, 기획재정부 등 관계부처 및 민간위원들로 구성된 중앙생활보장위원회의 심의·의결을 거쳐 고시한 17년 기준 중위소득 및 선정기준, 최저보장수준이 인상됨으로써 **기초생활보장제도가 조금 더 두터운 보호가 가능할 것이라 기대**된다.

연중 가장 무더운 시기, 폭염대비 건강관리 하세요~!

자료제공 : 보건의료정책상담팀 임은주

질병관리본부에서「폭염으로 인한 온열질환 감시체계」를 운영한 (5.23~7.24) 결과, **총 539명의 온열질환자가 신고(사망자 5명)**되었으며 **작년 동시기 대비 2.1배 증가**하였습니다.

연중 7월말부터 8월초가 가장 무더운 시기이므로 폭염으로 인한 건강관리에 각별한 주의가 필요합니다. 특히 올해는 한 달 앞서(6월 25일) 첫 사망자가 발생하였으며 올해 총 5명의 사망자 중 **3명은 80세 이상의 고령자**로 논・밭일을 하다가 온열질환으로 사망하였습니다.

폭염특보가 발효되는 날 특히, 고령자는 폭염에 더욱 취약할 수 있으므로 **각별히 주의**해야 하고, **논·밭 작업**이나 **장시간 야외 활동**을 피하고, 홀로 사시거나 **만성질환을 가진 어르신의 경우 평소 건강수칙을 지키고, 증상발생 시 즉시 응급조치**할 수 있도록 주변의 **관심이 필요합니다.**

무더울 땐 이런분들 더 조심하세요!

75세 이상 어르신

홀로 사시는 어르신

만성질환*을 가진 어르신

폭염으로 인한 건강피해는 건강수칙을 지키는 것만으로도 예방이 가능하므로 물 자주 마시기, 더운 시간대에는 휴식하기 등 건강수칙 준수 잊지마세요~!

온열질환의 종류 및 주요증상

열에 노출되면 여러 가지 질환이 발생하는데 경한 열발진에서부터 신속한 조치를 취하지 않으면 사망에 이를 수 있는 열사병에 이르기까지 다양합니다.

구분	주요증상
열사병	• 의식장애/혼수상태(중추신경 기능장애) • 땀이 나지 않아 건조하고 뜨거운 피부 (>40℃) • 심한두통 • 오한 • 빈맥, 빈호흡, 저혈압
열탈진	• 땀을 많이 흘림 (과도한 발한) • 극심한 무력감과 피로 • 창백함, 근육경련 • 오심 또는 구토
열경련	• 근육경련 (어깨,팔,다리,복부,손가락)
열실신	• 실신(일시적 의식소실) • 어지럼증
열부종	• 손,발이나 발목의 부종
열발진	• 다발성 붉은 뾰루지 또는 소수포 (목,가슴,서혜부,유방밑,팔꿈치 안쪽)

온열질환 응급조치

폭염에 의한 질환이 의심될 때에는 먼저 목숨이 위험한 긴급사태라는 것을 인식해야 합니다. 의식이 없는 경우 119 구급대를 부르는 것은 물론, 현장에서 환자의 몸을 차게 식혀야 합니다.

증상
- 고열
- 피부는 축축(땀이 많이 남)하거나 건조(뜨거움)
- 빠른 맥박과 호흡
- 두통
- 피로감과 근육경련

의식유무	→ 119 구급대 요청
시원한 장소로 이동	시원한 장소로 이동
옷을 벗기고 몸을 시원하게 함	옷을 벗기고 몸을 시원하게 함
수분 섭취	119
증상이 개선되지 않을 경우	→ 119 구급대 요청

이런 분들 더 조심하세요!

고령자 및 독거노인 / 야외근로자 / 만성질환자 (고혈압,신장질환,당뇨,뇌졸증 등) / 어린이

보건복지콜센터 상담원 교육(7월)

■ 위기대응 상담을 위한 Asist 교육참석

- 교육일시 :'16.7.8~9(2일간)
- 교육장소 : 서울여성플라자아트홀
- 교육주최 : 나무와 새 심리상담연구원
- 교육대상 : 위기대응상담팀 정솔지

■ 다산유가족 애도개입 방안 워크숍

- 교육일시 : '16.7.8(금), 09:00~18:00
- 교육장소 : 국립정신건강센터 열린강당
- 교육주관 : 국립정신건강센터
- 교육대상 : 위기대응상담팀 5명

■ '너와 나, 서로의 소중함 나눠보기' 감성힐링교육

- 교육일시 : '16.7.15 13:50~18:00
- 교육장소 : 서울 중구 신당동 뮤지컬하우스
- 교육주최 : 한국컨택센터산업협회
- 교육대상 : 인구정책상담팀(유현정), 사회복지정책상담팀(이현국)

■2016년 보건복지콜센터 상담원 역량강화(맞춤형) 교육 실시

- 교육일시·장소 : '16.7.19(화), 18:00~20:00, 701호 교육장
- 교육기관 : 한국능률협회컨설팅
- 교육대상 : 전체 상담원
- 교육주제 : 와인을 통한 소통

■ 2016년 보건복지콜센터 상담원 역량강화교육 실시

일 시	교육과정명	인 원	기 관
7.8	엑셀함수활용	2명	한국생산성본부
7.14	콜코칭 실무	5명	한국능률협회컨설팅
7.27	전통체험학습	6명	보건복지콜센터
7.28-29	콜센터QA실무	1명	한국능률협회컨설팅

도움이 필요하세요?

"보건복지에 관한 정책상담은 전국 어디서나 국번없이 129"

보건의료정책

보건·의료 국민건강보험, 장기요양보험, 공공보건, 건강증진 등

사회복지정책

기초생활보장, 장애인복지, 기초의료급여, 자활사업 등

인구정책

출산·보육, 노인·아동복지.연금정책, 사회서비스 등

위기대응(365일 24시간) 상담 등

긴급복지지원, 노인·아동학대, 자살예방, 정신건강 등

행복과 희망을 드리는 보건복지콜센터

희망의전화 129

보건복지부 | 보건복지콜센터 | 위험할땐 119 힘겨울땐 129