

급여제공지침

1. 종사자 윤리지침
2. 성폭력 예방 및 대응지침
3. 응급상황 대응지침
4. 감염예방 및 관리지침
5. 치매예방 및 관리지침
6. 욕창예방 및 관리지침
7. 낙상예방 및 관리지침
8. 노인인권보호지침
9. 근골격계 질환 예방지침
10. 개인정보보호 지침
11. 직원 인권침해 대응지침
12. 고충처리 지침
13. 야간근무 지침

노인학대신고/상담 **1577-1389**
해와달노인복지센터
Tel. 054-278-9091

종사자 윤리지침

수급자에 대한 윤리

- [해와달노인복지센터]를 이용하는 어르신의 개인 감정을 존중한다.
- 개인의 의사 결정과 개별 욕구를 정확하게 파악하기 위해 노력한다.
- 어르신의 복지를 위한 의무를 성실히 수행한다.
- 어르신이 쾌적하고 안전하게 생활할 수 있도록 최선을 다한다.
- 어르신의 케어 및 일상생활 능력을 향상시키는 데 목표를 둔다.
- 어르신의 안락한 일상생활을 위해 항상 연구한다.
- 급여 제공 능력 향상을 위해 교육 받는 일에 소홀히 하지 않는다.
- 맡은 역할이 달라도 어르신의 복지 향상을 위해 협력하며 존중한다.

전문직으로서의 윤리(조리원)

- 인종, 연령, 성별 등을 이유로 대상자를 차별 대우하지 않는다.
- 인도주의정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호한다.
- 이용자의 자기 결정을 최대한 존중한다.
- 어르신들의 건강 관리를 위해 식생활에 물품 관리 및 청결 관리에 힘쓴다.
- 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리 및 자기관리를 철저히 한다.
- 업무수행 시 친절하고 존중심을 보인다.

전문직으로서의 윤리(간호조무사)

- 국민의 한 사람으로서 인간 생명의 존엄과 가치를 위하여 법령을 준수하고 보건의료 윤리적 사명을 다할 것을 엄숙히 다짐한다.
- 보건의료인으로서 국민보건의식 향상을 위한 지식을 습득하고 전문능력 및 기술발전에 부단히 노력한다.
- 간호인력으로서 어르신의 건강 유지 및 호전을 위하여 최선의 간호로 국민건강 수호자의 역할을 성실히 수행한다.
- 간호조무사로서 주어진 사회적 소명을 다하기 위하여 자기개발에 부단히 노력하고 나이팅게일의 숭고한 봉사정신을 실천한다.

전문직으로서의 윤리(사회복지사)

- 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진다.
- 수급자의 종교, 인종, 성별 등을 이유로 차별 대우를 하지 않는다.
- 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 어떠한 압력에도 타협하지 않는다.
- 사회정의 실현과 클라이언트의 복지증진에 헌신하며, 이를 위한 환경 조성을 국가와 사회에 요구해야 한다.
- 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행함에 있어, 기관 내외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받지 않는다.
- 자신의 이익을 위해 사회복지 전문직의 가치와 권위를 훼손해서는 안 된다.
- 전문가단체 활동에 적극 참여하여, 사회정의 실현과 사회복지사의 권익 옹호를 위해 노력해야 한다.

전문직으로서의 윤리(요양보호사)

- 인종, 연령, 성별 등을 이유로 대상자를 차별 대우하지 않는다.
- 인도주의정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호한다.
- 이용자의 자기 결정을 최대한 존중한다.
- 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고 업무의 경과와 결과를 상위권자에게 보고한다.
- 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
- 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리 및 자기관리를 철저히 한다.
- 업무수행 시 친절하고 존중심을 보인다.
- 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 보호한다.
- 대상자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협력한다.

전문직으로서의 윤리(기타 급여제공직원)

- 이용자의 자기결정권을 존중하며 충분히 행사할 수 있도록 한다.
- 이용자의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 서비스 변화 등과 관련해서는 충분한 시간을 갖고 사전에 통보한 후 의사 결정 과정에 보호자를 참여시킨다.
- 이용자 및 가족이 신분을 쉽게 확인할 수 있도록 적절한 정보를 제공해야 한다.
- 전화를 받는 직원은 항상 기관명과 소속 부서, 성명을 명확히 밝힌다.

성폭력 예방 및 대응지침

유형

- ① 육체적 행위 : 신체적 접촉 또는 신체 부위를 만짐
- ② 언어적 행위 : 음란한 농담, 외모 평가, 신체 부위 언급
- ③ 시각적 행위 : 자신의 신체 부위 노출 혹은 만짐
- ④ 기타 성희롱 행위 : 사회 통념상 성적 굴욕감, 혐오감을 느끼게 함

예방법

사전 예방 활동으로 가장 중요한 것은 교육!

- ① 연 1회 성폭력 예방 통합교육 실시
- ② 불필요한 신체접촉 자제 및 상호간 존친 사용
- ③ 동료 및 어르신들 간 음담패설 금지

기관의 조치

- ① 가해자 피해자 즉시 분리
- ② 사실 확인 및 원인 조사
- ③ 피해자에 대한 사후 조치와 가해자에 대한 징계 처분

대응 방법

- ① 감정적 대응은 삼가하고, 단호하게 거부 의사 표현
- ② 상관에게 보고하여 적절한 조치 요구
- ③ 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법 숙지

응급상황 대응지침

화재

최초 목격자 : 119 신고 후 건물 내 화재 통보, 초기 진압, 피난 유도 실시

- ① 화재발생이 확인 된 경우 건물 내 상황전파
- ② 소화기를 사용하여 화재진화 시도
- ③ 초기 진화시도 불가능 또는 실패 시 119에 신고
- ④ 소방차 도착 시까지 소화설비에 의한 진화시도
- ⑤ 진화작업 중 구조 활동 병행
- ⑥ 소방안전관리자 상부기관 보고 및 전 직원 비상소집
- ⑦ 소방차 도착 시 유도 및 외부인 출입제한

화상

- ① 적은 범위의 화상의 경우는 흐르는 찬물에 식히되 화상부위에 직접 얼음을 대지 않도록 한다.
- ② 수포가 생겼거나 피부가 벗겨졌을 때는 깨끗한 거즈나 천을 대고 찬물에 식힌다.
- ③ 수건에 싼 얼음주머니나 젖은 물수건 등을 이용하여 냉찜질을 한다.
- ④ 범위가 넓은 경우에는 차게 식히면서 의료기관으로 이송하되 저 체온증이 발생하지 않도록 체온을 측정하면서 식힌다.
- ⑤ 중증 화상일 경우 처치에 대비하여 환자에게 약간의 물을 준다.
- ⑥ 화상 부위에 입혀진 옷은 옷 위로 냉수를 부어 식히되 옷을 함부로 벗겨내지 않도록 한다.
- ⑦ 물집은 응급 처치에서는 함부로 터뜨리지 않도록 한다.
- ⑧ 의료기관에 옮겨질 때까지 찬 물수건으로 지속적으로 식히되 약품이나 기름연고 등을 바르지 않도록 한다.

저혈당

- ① 혼수상태인 경우 기도유지와 산소공급을 우선적으로 실시한다.
- ② 의식이 있으면 5~15g 당질을 준다. 사탕 6~8개, 과일주스, 설탕물이나 꿀물을 먹인다.
- ③ 의식이 없어 삼킬 수 없다면 병원으로 즉시 옮긴 후 정맥으로 20%~50% 포도당을 주입한다.

질식

의식이 있는 경우

- ① 머리를 낮게 유지한 상태에서 가슴을 한 손으로 잡고 다른 손으로 좌우 견갑골 사이를 계속해서 두드린다.
- ② 효과가 없을 경우 아래의 하임리히법을 실시한다.



의식이 없는 경우

- ① 옆으로 눕힌 후 어깨를 한 손으로 받치고 다른 손으로 견갑골 가운데의 등을 계속 두드린다.
- ② 위로 반듯하게 눕힌 후 가슴 옆구리 아래에 양손을 놓고 가슴을 쥐어짜듯 압력을 가한다.
- ③ 구강 내 이물 제거는 의치가 있는 경우 꺼내고 아래턱을 잡고 입을 열어 손가락으로 꺼낸다.

고혈압

- ① 활력 증후를 측정한다.
- ② 의식이 없을 시 아무것도 먹거나 마시지 않도록 한다.
- ③ 혈압이 160/90 이상 시 누워서 머리를 올리는 자세로 안정을 취한다.

기립성 저혈압

- ① 머리는 낮추고 다리는 올린 자세로 휴식을 취한다.
- ② 의식저하 시 바로 의료진에게 연락한다.

간질

- ① 발작이 끝날 때까지 기다리며 조용히 냉정을 잃지 말아야 한다.
- ② 주위의 위험한 물건을 치워서 신체적 손상이 없도록 주의한다.
- ③ 몸과 목을 옆으로 돌려서 혀가 기도를 막지 않도록 한다.
- ④ 주위의 위험한 물건을 치워서 신체적 손상이 없도록 주의한다.
- ⑤ 간질이 멈추지 않고 연달아 일어나는 경우에는 즉시 병원으로 가서 증상을 치료해야 한다.

구토

- ① 몸과 얼굴을 옆으로 돌려 기도가 막히지 않게 한다.
- ② 토하는 것이 멈추면 탈수를 막기 위해서 수분을 보충해준다.
(끓인 보리차에 설탕과 소금을 넣어 전해질을 보충)
- ③ 계속 구토하거나 구토물에 혈성이 있거나 복부팽만이 심하면 병원으로 이송한다.

열사병

- ① 대상자를 시원한 곳으로 옮기고 겉옷을 벗기고 구급차를 호출한다.
의식이 없어지면 호흡과 맥박을 확인하고 필요시 심폐소생술 시행
- ② 대상자를 축축한 담요나 옷으로 감싼다.
- ③ 선풍기나 냉방기를 가동하여 대상자의 체온을 낮추도록 한다.
- ④ 심한 열사병을 앓고 난 후에는 며칠간 휴식을 취한다.

코피가 멈추지 않을 때

- ① 콧방울 위로 지압을 한다.
- ② 아이스 팩을 대주기와 떼기를 반복한다.
- ③ 10분간 압박해보고 코피가 계속 나면 다시 반복한다.
- ④ 콧속을 거즈 등으로 막아주고 필요 시 병원으로 옮긴다.

뇌졸중

- ① 증상 : 두통, 심한 구토, 방향감각 혼동, 불안, 현기증, 의식 소실
- ② 의식이 없는 뇌졸중 환자는 기도를 먼저 확보한다.
- ③ 의식이 있는 경우는 환자의 머리와 어깨를 약간 올리고 지지한 채로 환자를 눕힌다.
- ④ 머리를 한쪽으로 기울인 상태로 이물이 입으로 흘러나오게 한다.
- ⑤ 목이나 가슴을 조이는 옷은 풀어 순환과 호흡을 원활하게 한다.

심근경색

- ① 증상 : 갑작스럽게 짓누르고 조이는 것 같은 앞가슴 통증, 청색증, 오심, 식은 땀, 호흡곤란, 불규칙한 맥박, 의식 소실
- ② 활력증후를 측정하고 앉은 자세를 유지한다.
- ③ 니트로글리세린 응급약을 혀 밑에 넣어준다.

경련

- ① 목을 조이는 것을 느슨하게 풀어준다.
- ② 기도가 막히지 않도록 머리를 측면으로 돌린다.
- ③ 머리맡에 부드러운 물건을 놓아 기도를 확보한다.
- ④ 경련이 지속될 경우 일단은 지켜본다.
- ⑤ 경련이 3분 이상 지속되거나 다른 경련이 곧바로 시작되거나 의식이 돌아오지 않을 경우 119나 의료기관에 연락하여 도움을 요청한다.

심폐소생술 순서



대한심폐소생협회

▲반응확인



대한심폐소생협회

▲119신고



대한심폐소생협회

▲가슴압박 (30회)
인공호흡 (2회)
반복

자동제세동기 사용



대한심폐소생협회

▲전원을 켜다



대한심폐소생협회

▲두 개의 패드 부착



대한심폐소생협회

▲심장리듬분석



대한심폐소생

▲제세동 시행



대한심폐소생

▲즉시 심폐소생술 시행

🎀 감염예방 및 관리지침

유형

유형	경로	대표질환	예방법
공기감염	바이러스가 공기 중에 떠다니다 타인이 공기를 흡입할 때 호흡기로 전염	결핵, 홍역, 수두	내부환기 사람 많은 곳 피하기 마스크 착용하기
접촉성감염	전염병을 가진 사람과의 피부접촉(신체적 접촉)을 통해 전염	에볼라, 눈병, 옴	깨끗이 손 씻기 동물 접촉 피하기 감염의심 경우 외출 자제
매개성감염	동물이나 곤충을 통해 전염	말라리아, 뎅기열	습지나 우림 피하기 예방약 복용 예방주사 맞기

예방 및 관리



1

30초 이상 올바른 손씻기



2

옷소매로 기침예절 실천하기



3

안전한 물과 익힌 음식 먹기



4

예방접종 받기



5

해외여행 전 현지 감염병 확인하기

소독 종류 및 실시 방법

〈대상물에 따른 소독 방법〉

대상	소독방법
가습기	<ul style="list-style-type: none"> • 매일 모든 물을 비워내고 솔이나 천을 이용하여 물이 닿았던 부위를 문질러 물때를 제거하고 행군다. • 락스 1:100용액을 물이 닿는 모든 표면을 담그거나 젖도록 뿌린다. • 30분 후 물로 행구고 다시 사용하며, 바로 사용하지 않는 경우는 건조시켜 보관한다.
세면대, 욕조, 변기	<ul style="list-style-type: none"> • 솔이나 수세미에 세제를 묻혀 문질러 물때를 제거한다. • 락스 1:200희석 용액을 모든 표면이 젖도록 문힌다. • 30분 후 물로 행군다.
가구나 바닥, 문손잡이 등	<ul style="list-style-type: none"> • 수급자의 분비물이나 배설물로 오염된 경우 사급암모늄 희석액(제조사 권장에 따름)을 표면이 충분히 젖도록 문도록 하여 닦아낸다. 10~30분 후 깨끗한 걸레로 다시 닦아낸다. • 락스를 사용할 경우는 먼저 세제를 이용하여 바닥의 오염물질을 닦아낸다. 락스 1:200희석액으로 다시 닦아낸다.
식기, 수저	<ul style="list-style-type: none"> • 개인별 식기를 사용하며, 감염성 질환이 없는 경우는 세제를 이용한 세척만으로 충분하다. • 공용 식기나 감염수급자가 사용 한 경우는 열탕소독을 하거나 락스 1:200희석액에 30분간 담근 후 깨끗한 물로 행구고 건조한다.
도마	<ul style="list-style-type: none"> • 세제를 이용하여 씻는다. • 열탕소독을 하거나 락스 1:200희석액에 10~30분간 담근 후 깨끗한 물에 행군 후 건조한다. • 담그기 어려우면 표면에 충분한 양을 뿌린 후 10~30분 후 행구고 건조한다.
위관영양주머니와 튜브	<ul style="list-style-type: none"> • 영양액 주입 후 세제를 이용하여 씻어낸다. 솔질이 가능한 부위는 솔질을 하여 물때를 제거한다. • 1일 1회 락스 1:200 희석액을 채우고 10~30분 정도 두었다가 깨끗한 물로 행군다. • 물기가 잘 빠지도록 수직으로 걸어 건조시킨다.

치매예방 및 관리지침

유형 및 증상

알츠하이머

- 가장 흔한 발생 원인으로 전체 치매의 55-70%
- 기억력을 비롯한 여러 가지 인지기능이 점진적으로 저하
- 매우 서서히 발생하여 점진적으로 악화가 진행됨

혈관성 치매

- 뇌혈관질환에 의해 뇌조직이 손상을 받아 발생
- 뇌혈관이 좁아지거나 막혀 나타나는 허혈성 뇌혈관질환과 뇌혈관의 파열로 인해 출혈이 발생하는 출혈성 뇌혈관질환이 있음
- 알츠하이머와 달리 증상이 급격하게 시작됨
- 초기부터 편마비, 구음장애, 안면마비, 연하곤란, 편측 시력장애, 시야장애, 보행장애, 실금 등 신경학적 증상을 동반하는 경우가 많음

파킨슨 병

- 운동 기능 문제 발생 후 인지 기능 저하
- 집중력 저하, 시공간 판단력 저하
- 떠올리는 속도는 더디지만 힌트를 주면 기억을 되살려낼 수 있음
- 파킨슨 병 환자의 50-80%는 약 10년 후 치매를 앓을 가능성이 큼

기타

- 알코올성 치매, 두부외상, 내분비 질환 등으로 인한 치매

치매 단계 및 유형



예방 및 관리

치매예방수칙 3.3.3

3권

운동 - 일주일에 3번 이상 걸으세요
식사 - 생선과 채소를 골고루 챙겨 드세요
독서 - 부지런히 읽고 쓰세요

3금

절주 - 술은 한 번에 3잔보다 적게 마세요
금연 - 담배는 피지 마세요
뇌손상 예방 - 머리를 다치지 않도록 조심

3행

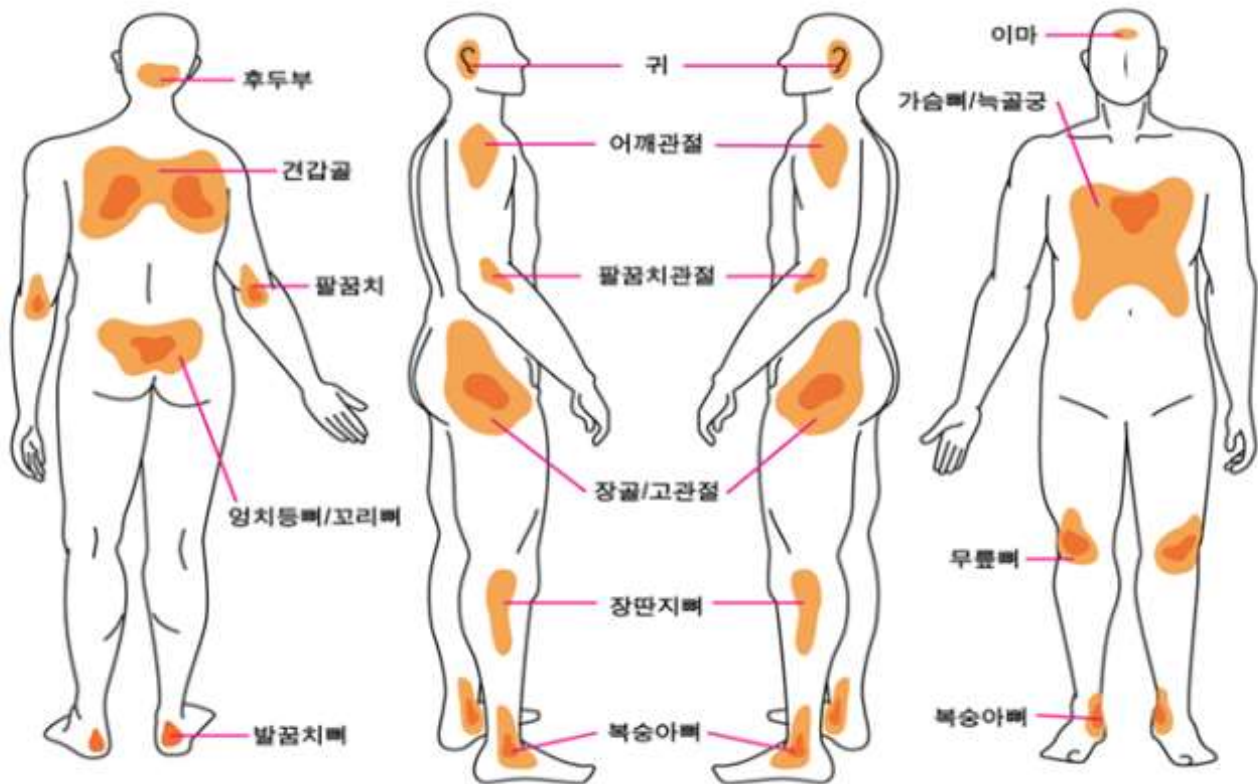
기

건강검진 - 혈당, 혈압, 콜레스테롤 체크
소통 - 가족과 친구들과 자주 연락하기
치매조기발견 - 매년 보건소에서 검진받

치료

- 혈관성 치매는 원인 질병을 치료함으로 진행을 멈출 수 있음
- 알츠하이머는 약물 치료로 진행을 지연시킬 수 있음
- 치매는 조기 발견이 중요함

🎀 욕창예방



정의

- 지속적인 압력에 의해 발생하는 궤양
- 주로 뼈가 돌출된 부위에 생김

증상

- 압박이 없는데도 계속 붉은 피부
- 갈라지고 물집이 생기고 벗겨지고 터진 피부
- 옷이나 이불에 피나 고름이 묻어 있음

처치

- 생리식염수를 이용하여 상처를 소독함
- 습윤/건조 드레싱 및 효소 연고를 사용 하여
괴사조직을 제거
- 국소 감염된 욕창에는 항생제를 적용
- 치유를 위한 수분과 영양이 풍부한 환경 제공

원인

- 같은 자세로 계속 앉아 있거나 누워 있을 때
- 질병으로 인한 부종 및 피부 상처가 있을 때

예방

- 부동 환자의 경우 1-2시간마다 체위변경 실시
- 하루에 여러 번 피부 상태를 확인함
- 자극이 없는 비누로 씻고 부드러운 수건으로
피부를 건조
- 자극이 없는 로션을 바름
- 환기가 잘 되지 않는 매트리스나 침구의 사용
기피
- 실금을 예방하기 위한 장과 방광 운동 진행
- 최적의 단백질, 비타민, 철분을 포함한 식이
- 압력을 완화
 - ↳ 30도 이상 침대를 상승 금지
 - ↳ 도넛 모양의 패드, 달걀 모양의 매트리스,
팔목 패드 사용
 - ↳ 가능하다면 활동과 보행을 지속적으로 진행
 - ↳ 앉아 있는 동안 체중 부하 부위를 자주 변경

낙상예방

정의

- 떨어져 넘어지거나 다치는 것을 의미
- 의도하지 않았는데 몸의 위치가 낮은 곳으로 넘어지거나 높게 됨

원인

- 약물 복용 및 질병 또는 알코올 복용
- 미끄러운 바닥, 계단 등과 같은 환경적 요인

증상

- 고관절, 무릎, 허리 등의 관절 골절
- 머리 손상 및 안면부 골절

예방

- 규칙적인 운동하기
- 복용 약물에 대해 의사에게 확인 받고 과음 삼가
- 급격한 자세 변화 피하기
- 음주 피하기
- 시력이 나빠지면 자신에 맞는 안경 쓰기
- 집안 환경을 안전하게 하기
- [실내]
 - 화장실의 타일바닥 방과 거실의 장판/마루 주의
 - 변기 옆과 욕조 벽에 손잡이 설치
 - 미끄럼 방지용품 사용
 - 바닥에 있는 물건 치우기
 - 조명이 어둡거나 나간 전구는 바로 교체하기
 - 천천히 움직이기
 - 발에 꼭 맞는 신발, 미끄럼 방지 처리 된 신발 신기
- [실외]
 - 경사진 곳, 미끄러운 곳 피해서 다니기
 - 날이 흐리거나 어두울 때는 외출 삼가하기
 - 지팡이나 워커 등 보행기구 사용하여 걷기

낙상이 발생하면 어떻게 하여야 하나요? (보건복지부/대한의학회 자료)

 일어날 수 있을 경우와 없는 경우로 나누어 대처 방법을 평소에 알아두고 연습하여 익혀 두어야 합니다.

<일어날 수 있을 때>

- 1단계: 옆으로 누고 뒤쪽에 있는 다리를 구부린 후 양 팔꿈치나 양 손으로 몸을 일으키 세요
- 2단계: 의자나 다른 튼튼한 기구에 양손을 올려 놓고 몸을 당겨 무릎을 꿇으세요.
- 3단계: 물체를 잡은 상태에서 힘이 좋은 쪽 다리를 앞으로 놓으세요
- 4단계: 천천히 일어나세요
- 5단계: 조심스레 돌아서 앉으세요

※ 일어날 수 없을 때는 가능한 통증이 없고 편한 자세로 119에 연락

노인인권보호지침

노인권리보호

- 존엄한 존재로 대우 받을 권리
- 질 높은 서비스를 받을 권리
- 신체적 구속을 받지 않을 권리
- 사생활 및 비밀보장에 대한 권리
- 통신의 자유에 대한 권리
- 자유로운 정치, 문화, 종교적 신념의 권리
- 소유재산의 자율적 관리에 대한 권리
- 불평의 표현과 해결을 요구할 권리
- 정보 접근과 자기 결정권 행사의 권리
- 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
- 자유로운 시설 내,외부 활동 참여 권리

노인보호전문기관

1577-1389

예방

- 어떤 경우에도 노인을 학대할 권리는 아무도 없다.
- 건강을 유지하도록 끊임없이 노력한다.
- 경제적인 능력을 유지할 수 있는 한 유지한다.
- 노인부양을 이유로 자녀에게 모든 재산을 상속하지 않는다.
- 자녀와의 관계보다는 다른 사회적 관계에 더 관심을 가진다.
- 노인이 되었다고 도움을 받기보다 도움을 주는 일을 많이 한다.
- 지금하고 있는 활동을 중단하지 말고 지속한다.
- 과거에 집착하기보다 세상의 변화를 이해하려고 노력한다.
- 자녀와의 갈등을 갖지 않도록 가족의 화목에 최선을 다한다.
- 학대받는 것이 자신의 잘못이라 자책하기보다 도움을 청한다.

유형

- 신체적 학대 : 폭행, 신체를 강제로 억압, 물리적인 위협
- 정서적 학대 : 욕설, 고의적인 따돌림, 무시
- 성적 학대 : 성폭력, 성희롱
- 방임 및 자기 방임 : 의식주, 경제적 및 의료적 방치
- 경제적 학대 : 노인의 재산 무단 사용 및 갈취
- 유기 : 의존적인 노인을 유기

대응

- 주변 사람들에게 노인 학대의 심각성을 알림
- 노인보호전문기관의 역할과 업무를 설명
- 노인학대예방교육과 홍보 활동을 함께 함
- 주변에 학대를 받는 노인이 있는지 살핌
- 노인학대 발견 시 즉시 신고
- 노인학대가 다시 발생하지 않도록 주시함

근골격계 질환 예방 지침

질환의 단계

1단계

작업 중 통증, 밤이나 휴무기간 중 증상이 없음

대처방안: 예방 관리

2단계

작업 시작 초기부터 통증 시작, 밤에도 통증이 지속, 수면 방해

대처방안: 의학적 치료 및 관리

3단계

휴식 시는 물론 일상 시에도 통증 느낌, 잠을 설침

가벼운 작업수행에도 어려움 느낌

대처방안: 의학적 치료 및 관리

예방

규칙적인 식생활 / 충분한 휴식과 수면 / 적절한 운동 / 스트레스 관리

근골격계질환 10대 예방 수칙

1. 활동 전 충분히 몸풀기
2. 대상자와 활동 전 대화하기
3. 이동 경로를 면밀히 검토 후 실시하기
4. 혼자 힘으로 어려울 때 동료에게 도움 요청 및 이동 도구 활용
5. 이동시 대상자를 몸에 최대한 근접시키기
6. 허리근육을 사용하기보다는 다리의 큰 근육을 활용
7. 오래 서서 일할 때는 의자나 발 받침대를 활용하기
8. 적절한 운동을 꾸준히 하기
9. 충분히 휴식과 수면을 취하기
10. 규칙적인 식생활을 유지하기

개인정보보호 지침(이용자)

수집 및 이용목적

- 장기요양계획, 욕구조사, 장기요양 서비스 질 수준 향상을 위함
- 제공기관 간의 서비스 연계 및 관련 사항에 관한 대상자 정보 공유
- 관련 기관 정보 제공 요청 시 제공

수집항목

- 장기요양급여 관련 정보
- 이용자의 지역 연계 관련 정보
- 관련 기관 정보 제공 요청 시 필요한 정보
- 기타 목적 사업 수행에 필요한 정보

보유 및 이용기간

- 이용자가 본 기관의 서비스를 제공받는 동안
- 서비스 종료일로부터 5년 간 보관함

개인정보보호 지침(직원)

수집 및 이용목적

- 방문요양 서비스 이용 어르신들의 안전을 위해 범죄 경력 조회 등에 활용
- 직원의 복지를 위해 복인확인 절차에 이용
- 채용, 배치, 평가, 취업 알선, 기타 법령으로 정한 용도로의 활용
- 제 3자에 대한 제공

수집항목

- 정보 주체가 제출한 이력서, 자격증 사본에 기재된 사항 일체
- 필수항목 : 성명, 주민번호, 휴대전화번호, 주소, 사진 등
- 선택항목 : 이메일 주소, 가족관계, 이력 및 경력사항 등

보유 및 이용기간

- 정보 주체가 해당 사업장에 배치되어 종사하는 기간 동안



직원 인권침해 대응지침

의미

인권침해는 공권력, 개개인의 사적제제 등의 이유로 개인의 권리가 훼손되고 인간으로서의 존엄과 가치를 손상시키는 행위를 의미함.

실태

전국요양서비스노동조합이 21.03.08 ~ 21.03.13 간 전국의 요양보호사 541명을 대상으로 노동환경 평가 설문조사를 한 결과, 근무 중 육체적, 정신적, 상해경험이 있다는 응답이 81.3%로 확인되었음.

사례

1. 신체적 폭행

- 종사자에 대하여 신체적 접촉으로 이루어지는 물리적인 폭력 행위
- 가볍게 툭 치는 것부터 도수 또는 도구를 활용하여 신체를 가격하는 의미까지 포함.

2. 언어적 폭행(폭언, 욕설)

- 종사자에 대하여 언어로 이루어지는 폭력 행위
- 기본권을 훼손할 수 있는 표현과 청취하는 당사자로 하여금 모욕감을 느낄 수 있는 통념적인 폭언, 욕설 등을 포함.

3. 성적 폭행(성희롱, 성추행, 성폭행 등)

- 법률에 명시되어 있는 성희롱, 성추행, 성폭행의 의미를 총망라함.

4. 직장 내 괴롭힘

- 개정 근로기준법(19.07.16)에 의거하여 직장 내 괴롭힘에 해당하는 행위.

대응절차

1. 신체적, 언어적, 성적 폭행

- 피해자 / 가해자 즉시 분리
- 현재 상황에 대한 사실확인 및 원인조사
- 피해자의 상해 정도에 따른 사후조치(정서안정지원, 통원치료 및산재보험 등)
- 가해자의 폭행 정도에 따른 사후조치(재발생 예방 교육,피해자와의 합의 등)

2. 직장 내 괴롭힘

- 직장 내 괴롭힘의 피해를 받았을 경우에는 지체 없이 보고계통을 통하여 고충처리접수 등의 방법으로 보고 후 조치를 취할 수 있도록 함.
- 괴롭힘의 행위를 목격한 사람은 지체 없이 시설장에게 보고 후 사후조치를 취할 수 있도록 조치하여야 함.

고충처리 지침

목적

사회복지 이념을 바탕으로 보다 안정되고 인간다운 장기요양 서비스를 제공하기 위하여
직원의 의견 및 고충 처리의 절차를 마련하여, 고충 문제의 재발을 방지하고 개선한다.

정의

해와달요양원의 고충처리는 직원이 근무 중 발생한 고충과 관련된 것 전체에 해당한다.

이 때 고충이란 생활 또는 근무 중 스스로의 노력으로 감당하기 어려운 모든 상황을 뜻하며
기관은 아래 발생 고충에 대하여 적절한 대처를 하여야 한다.

접수

1) 고충 접수 방법

- 고충처리함, 상담, 엔젤시스템 등
- 엔젤시스템 접수

2) 전달체계

고충발생 ⇨ 고충처리접수 ⇨ 심사 ⇨ 고충처리위원회 ⇨ 고충처리완료

처리

1) 고충처리 내용은 접수일로부터 10일 이내에 고충처리위원회를 열어 처리한다.

2) 접수된 고충처리 내용 중 부적합 내용은 다음과 같다

- 고충 발생 원인이 본인 자신일 경우
- 타인을 음해할 목적이 포함된 내용일 경우
- 개인의 영리취득을 목적으로 접수하는 경우

3) 심사 대상

- 근무조건 및 직원간의 불화
- 업무지시의 부당함
- 인사 및 급여
- 인권(집단 따돌림 등) 및 성희롱
- 기타 개인 신상

4) 고충처리 결과 및 조치 사항을 즉시 당사자 등 민원인에게 통보하고 시설장에게 보고한다.

5) '고충처리대장'에 불만 및 고충접수 및 처리결과 등을 기록하여 보관한다.

야간근무 지침

본 지침은 야간근무자의 근무절차와 방법 등을 규정함으로써 야간 등 취약시간대에 시설 입소자 및 종사자의 안전을 지키는 것을 목적으로 한다.

적용

- 인적범위 : 야간(22~06시)에 근무하는 종사자는 근무의 형태와 명칭, 인원수를 불문하고 이 지침의 적용을 받는다. (이하 당직자로 칭함)
- 기관범위 : 사회복지생활시설 및 요양병원, 정신병원
- 시간범위 : 야간(22시~06시). 단, 시설 내 야간교대근무 시간이 있는 경우 그에 따른다.

근무준비

당직자는 매일 18시까지 당일을 기준으로 야간 안전취약요인을 확인하고 비상시 대피 방법 등을 준비하여야 한다. 준비사항은 다음과 같으며 기록으로써 유지한다.

- 1) 당일 입소현황, 당일 층별 최단 대피경로 확인 (와상환자 및 취약환자 위주로 파악)
- 2) 초동조치를 위한 소화기 위치 및 대피경로상 방해요인 제거
- 3) 비상시 시설 내외 비상연락망(소방관서, 의료기관) 확인
- 4) 당직업무 수행을 위한 지참물 : 마스터키 등

준비확인

당직자는 준비상태를 기록 및 보고하고 시설장은 질의응답의 형태로 준비상태를 반드시 확인 및 보완한다. 기록지 2년간 보존.

근무실시

준비상태를 확인종결받은 당직자는 규정된 시간에 근무를 하고 시설의 순찰을 최소 2 시간에 1번씩 실시한다(단 시설에 3시간 이내의 빈도로 별도 순찰 등 규정이 있는 경우 그에 따른다). 순찰시 특이사항은 당직일지에 기록한다.

초동대처

순찰 또는 신고 등으로 비상상황을 인지한 경우 입소자 등을 최단경로로 대피시키고, 비상연락망의 가동 및 가능한 범위에서 초기진화 등을 실시하여야 한다.

당직점검

당직 준비확인을 한 확인자는 불시에 당직상태를 점검할 수 있다.