

종사자 윤리지침

요양보호사에게는 도덕성을 바탕으로 한 사명감과 프로정신, 공동체 의식, 공정한 경쟁의 윤리 등과 같은 인간의 생명을 존중하는 보편적이지만 매우 중요한 윤리의식이 필요하다.

요양보호서비스 제도는 대상자가 평소 살고 있던 동네 혹은 집에서 안심하고 살아가도록 일상생활의 지원을 필요로 하는 노인의 생활을 지지하고 또 그 가족이나 돌보는 이를 지원하여 대상자의 자립을 목적으로 하는 제도이다.

요양보호사는 대상자의 인생관과 가치관을 받아들이고 신뢰하는 관계 안에서 서비스를 실시하여야 한다. 따라서 요양보호사 개개인이 인간의 생명이나 존엄성, 기본적 인권을 존중하고 법령을 준수하여 윤리적 자각을 가져야 하며, 요양보호사는 직업 윤리를 인식하고 실천하여 업무의 효율성을 높이고 대상자와 사회로부터 신뢰를 받아 함께 사는 사회를 구현하는데 이바지해야 할 것이다.

1. 직업윤리의 필요성

인간은 직업을 가짐으로써 일하는 과정을 통하여 만족감, 성취감 등의 기쁨을 맛보며 삶의 의미와 가치를 발견하여 행복감을 느끼게 되고, 윤리에 대한 정의는 사람들이 지켜야 할 행위의 규범이다.

2. 직업윤리의 기본 덕목

첫째, 생계 지향적 직업의식과 소명적 직업의식

둘째, 결과 지향적 직업의식과 과정 지향적 직업의식

셋째, 업적 주의적 직업의식과 귀속 주의적 직업의식

3. 수급자에 대한 윤리

(1) 사회복지사 및 요양보호사

사회복지사 및 요양보호사는 대상자와 긴밀한 신뢰관계를 구축하면서, 약속을 지키고 책임감을 가지고 행동하며 신뢰받을 수 있도록 일해야 한다.

대상자와의 약속은 반드시 지켜야 하므로, 지킬 수 없는 무분별한 약속을 한다거나 즉흥적으로 약속을 하는 것은 금해야 한다.

근무시간이나 대상자와 약속한 시간은 철저히 지키도록 하며 근무시간 중 외출은 금한다.

시간을 철저히 지키는 것은 모든 직업인들이 지켜야 하는 매우 중요한 원칙이다. 요양보호사는 현재 대상자와 과거 다른 대상자의 능력, 성격, 외모, 재산, 주거환경 등을 비교하거나, 차별대우 하는 것은 금해야 한다. 요양보호사 업무 중 대상자나 가족에게 봉사단체의 모금을 권하거나 금품을 요하는 행동은 신뢰 관계를 깨뜨리는 잘못된 행동이다.

1) 종사자는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다.

- ① 요양보호대상자의 권리를 이해하고 요양보호서비스 제공 시 각 대상자의 권리를 지켜주고 증진시켜 주어야 한다.
- ② 대상자의 종교는 존중되어야 하고 요양보호사 자신의 종교를 선교의 목적으로 강요해서는 안 된다.
- ③ 종사자의 판단만으로 서비스를 제공하지 않도록 하며 반드시 대상자의 의견을 물은 후 실행 한다.

2) 사회복지사 및 요양보호사로 종사하게 된 처음 동기를 점검하며 겸손한 태도를 갖는다.

- ① 요양보호업무는 요양보호사에게 신체·정신적으로 고된 일, 즉 대상자의 배설요양에서부터 건강관찰까지 다양한 일을 수행해야 해서 쉽게 지치고 힘들 수 있으나 항상 초심을 잃지 않도록 요양보호사 자신을 점검한다.
- ② 업무를 수행하는 동안 업무가 자신과 맞지 않는다는 생각은 자신의 업무 능력의 미숙, 새로운 지식이나 기술을 배우고자 하는 노력의 부족함에서 기인한 것이 아닌지 먼저 생각해보고 자신의 능력을 발휘할 수 있도록 한다.

3) 요양보호업무는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 종사자는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 한다.

- ① 매사에 약속을 지키며 책임 있는 언행과 신뢰받는 활동이 되어야 한다.

② 자신의 올바른 활동은 모든 사회복지사 및 요양보호사를 대표하는 것이라는 마음으로 한다.

4) 사회복지사 및 요양보호사는 요양보호업무와 관련된 모든 직업인들과는 상호 협조하는 태도 및 조화를 이루는 자세를 가져야 한다. 기관이나 동료와의 협조는 필수적이며 의사·간호사 등 의료진의 지시가 있을 경우 반드시 지시에 따라야 하며 대상자의 가족과 협조 및 조화를 이루는 자세를 가져야 한다.

5) 사회복지사 및 요양보호사는 원활한 요양보호 업무수행에 필요한 교육에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 개발하는 태도를 가져야 한다.

① 직무를 수행하는 데 필요한 전문적 지식과 기술을 갖춰야 한다.

② 보수교육에 적극적으로 참여하여 자기개발의 기회로 삼는다.

③ 자신의 업무활동을 점검하고 일의 경과를 기록하여 자가 평가, 지도 받은 내용, 앞으로의 발전 등을 자료로 보관한다.

6) 사회복지사 및 요양보호사는 대상자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의바른 태도를 갖춰야 한다.

① 대상자와 약속한 내용, 방문시간 등을 반드시 지키며 개인 사정으로 늦거나 방문 일을 변경해야 할 경우 반드시 사전 연락을 하여 양해를 구해야 한다.

② 대상자를 방문하였을 때 대상자가 없으면 방에 들어가지 말고, 다음 방문 일을 적어 메모를 남겨둔다.

③ 대상자 앞에서는 피곤해하거나 나태한 모습을 보이지 않도록 한다.

④ 대상자에게 유아어, 명령어, 반말 등을 사용하지 않는다.

⑤ 대상자의 눈높이에 자신의 시선을 맞추고 내려다보지 않도록 한다.

⑥ 신체접촉 등은 상황에 맞게 하며 너무 과장되지 않도록 한다.

⑦ 대상자와 개인적으로 별도의 서비스 계약을 하거나 타 기관에 의뢰하여서는 안 된다.

7) 종사자는 법적·윤리적 책임을 다하기 위해 다음과 같은 행위를 범하지 않도록 한다.

① 대상자, 가족, 타 직원에 대한 언어적, 신체적 폭력

② 할당된 업무를 수행하는데 있어서의 비효율성, 무능력, 반복되는 태만

③ 대상자, 가족, 타 직원들의 재산을 고의적으로 파괴하거나 훔치는 행위

④ 감독자에 대한 불복종이나 반항

- ⑤ 지시되지 않은, 비도덕적인, 정직하지 못한 행위
- ⑥ 알코올, 약물 혹은 마약을 복용하고 근무하는 행위
- ⑦ 대상자나 가족으로부터 돈을 빌리거나 뇌물 혹은 금전을 받는 행위
- ⑧ 감독자에게 알리지 않고 근무지를 이탈하는 행위
- ⑨ 금연구역에서 담배를 피우는 행위
- ⑩ 물건을 팔거나 공공물품을 가져가는 행위
- ⑪ 복지용구를 직접 판매 또는 대여하거나 이를 알선하는 행위
- ⑫ 장기요양서비스 제공에 따른 부담금을 할인하거나 추가로 부담하게 하는 행위
- ⑬ 대상자의 기록, 의무기록 또는 직무기록에 대해 고의적으로 위조, 변조하여 기록하는 행위
- ⑭ 대상자를 존중하고 대상자의 위엄이 지켜져야 할 권리를 지키지 않는 행위
- ⑮ 대상자의 기록, 정보 등에 대한 비밀을 유지하지 못하거나 대상자의 생활을 대외적으로 발설하는 행위
- ⑯ 다른 사람의 근무를 대신하거나 자신의 근무를 대신 해달라고 요구하는 행위
- ⑰ 할당된 장소에서 일하기를 거부하는 행위
- ⑱ 등급 판정 또는 장기요양 인정 신청을 유도하는 행위

4. 전문직으로서의 윤리

[1] 사회복지사

인본주의·평등주의 사상에 기초하여, 모든 인간의 존엄성과 가치를 존중하고

천부의 자유권과 생존권의 보장활동에 헌신한다.

특히 사회적·경제적 약자들의 편에 서서 사회정의와 평등·자유와 민주주의 가치를 실현하는데 앞장선다.

또한 도움을 필요로 하는 사람들의 사회적 지위와 기능을 향상시키기 위해 저들과 함께 일하며, 사회제도 개선과 관련된 제반 활동에 주도적으로 참여한다.

사회복지사는 개인의 주체성과 자기결정권을 보장하는데 최선을 다하고, 어떠한 여건에서도 개인이 부당하게 희생되는 일이 없도록 한다. 이러한 사명을 실천

하기 위하여 전문적 지식과 기술을 개발하고, 사회적 가치를 실현하는 전문가로서의 능력과 품위를 유지하기 위해 노력한다.

이에 우리는 클라이언트·동료·기관 그리고, 지역사회 및 전체사회와 관련된 사회복지사의 행위와 활동을 판단·평가하며 인도하는 윤리기준으로 선언하고 이를 준수해야 한다.

〈전문가로서의 자세〉

- 1) 사회복지사는 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진다.
- 2) 사회복지사는 클라이언트의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·성취향, 경제적 지위, 정치적 신념, 정신, 신체적 장애, 기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위를 이유로 차별 대우를 하지 않는다.
- 3) 사회복지사는 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
- 4) 사회복지사는 사회정의 실현과 클라이언트의 복지 증진에 헌신하며, 이를 위한 환경 조성을 국가와 사회에 요구해야 한다.
- 5) 사회복지사는 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행함에 있어, 기관 내외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받지 않는다.
- 6) 사회복지사는 자신의 이익을 위해 사회복지 전문직의 가치와 권위를 훼손해서는 안된다.
- 7) 사회복지사는 한국사회복지사협회 등 전문가단체 활동에 적극 참여하여, 사회정의 실현과 사회 복지사의 권익옹호를 위해 노력해야 한다.

[2] 요양보호사

- 요양보호사는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별 대우하지 않는다.
- 요양보호사는 인도주의 정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중한다.
- 요양보호사는 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고 업무의 경과와 결과를 기관에게 보고한다.
- 요양보호사는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기위해 지속적으로 지식과

기술을 습득한다.

- **요양보호사는 업무에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리 등을 포함하는 자기관리를 철저히 한다.**
- **요양보호사는 업무수행 시 항상 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천한다.**
- **요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다.**
- **요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사등과 적극적으로 협력한다.**