

요양보호사 업무지침

1. 서비스 이용대상자의 가정을 방문하여 신체활동 및 가사활동 서비스지원
2. 서비스 이용대상자와 상담을 통한 맞춤형 서비스 개발지원
3. 서비스를 지원하면서 취득한 신상정보 비밀유지 및 대화내용 누설 금지
4. 서비스 지원 내용 기록하기

(요양보호사의 준수사항)

1. 요양보호사는 급여 대상자 개인의 삶을 존중하며 본인 및 가족들로부터 습득한 급여대상자의 성격, 습관 및 선호하는 서비스 등을 서비스 제공개시 전에 반드시 확인하여 특별히 싫어하는 행동은 피하도록 한다.
2. 요양보호사는 가능한 한 급여대상자가 자립할 수 있는 급여대상자의 능력을 최대한 활용하면서 서비스를 제공하도록 한다.
3. 요양보호사는 서비스를 제공하기 전에 서비스 내용에 대해 급여 대상자에게 충분히 설명한 후 급여 대상자가 서비스 제공을 동의한 경우 제공토록 한다. 다만, 급여대상자가 인지능력이 없는 경우는 예외로 할 수 있다.
4. 요양보호사는 급여대상자의 개인정보 및 서비스 제공 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니되며, 급여대상자의 사생활을 보호하고 자유로운 의사소통을 보장하여야 한다.
5. 요양보호사는 급여대상자의 현재 상태를 관찰하면서 서비스를 제공하여야 하며 급여 대상자의 현재상태와 관계없이 기계적으로 서비스를 제공하거나 제공받도록 강요하지 말아야 한다.
6. 요양보호사는 급여대상자의 상태변화 등으로 계획된 서비스 외에 추가적인 서비스 또는 서비스 변경이 필요하거나 의료적 진단 등이 필요하다고 판단할 경우 관리 책임자에게 신속하게 연락을 취하도록 한다.
7. 요양보호사는 급여대상자에게 의사소통불능, 협조곤란 등의 이유로 신체적 학대나 언어적 폭행 등 정서적 학대를 하여서는 안 된다.
8. 요양보호사는 서비스 제공시 예기치 못한 사고가 발생할 경우 신속하게 관리책임자에게 보고한다. (부축동행하다 넘어져 부상을 입거나, 목욕물의 온도조절 실패로 화상을 입는 등)
9. 서비스 제공도중 급여대상자에게 응급상황이 발생할 경우 응급처치 우선순위에 맞게 응급처치를 제공하고 응급처치를 할 수 없거나 의사에게 보고할 수 없는 상황인 경우에는 가장 가까운 의료기관에 급여대상자를 모시고 간다.

(요양보호사 윤리강령)

1. 요양보호사는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체, 정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별대우 하지 않는다.
2. 요양보호사는 인도주의 정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중한다.
3. 요양보호사는 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고, 업무의 경과와 결과를 관리책임자에게 보고한다.
4. 요양보호사는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
5. 요양보호사는 업무에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리 등을 포함하는 자기관리를 철저히 한다.
6. 요양보호사는 업무수행 시 항상 친절한 태도와 예의 바른 언행을 실천한다.
7. 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다.

8. 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협력한다.

(요양보호사 직업적 태도)

1. 요양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다.
2. 요양보호사직에 종사하게 된 처음 동기를 점검, 겸손한 태도를 갖는다.
3. 요양보호 업무는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 요양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 한다.
4. 요양보호사는 요양보호 업무와 관련 된 모든 직업인들과는 상호 협조하는 태도와 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.
5. 요양보호사는 원활한 요양보호 업무수행에 필요한 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 개발하는 태도를 가져야 한다.
6. 요양보호사는 대상자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의바른 태도를 갖춰야 한다. 즉 바른 몸가짐, 바른 동작, 바른 언어생활을 하려고 노력하고 실천하는 태도가 필요하다.
7. 요양보호사는 법적·윤리적 책임을 다하기 위해 최선의 노력을 다 해야 한다.
8. 요양보호사는 서비스 제공 시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)를 예방하여야 하며 사고 발생 시 즉각 관리책임자에게 보고한다.
9. 전문가의 진단이 필요한 사항을 상식선에서 판단, 조언하지 말아야 한다.
10. 법적 소송에 휘말리지 않도록 다음 사항을 반드시 준수해야 한다.

(요양보호사의 자세 및 복장)

1. 서비스 시간을 정확히 지킨다.
2. 항상 웃는 얼굴로 사람을 대한다.
3. 복장은 지정 된 유니폼(앞치마, 명찰)을 착용하고 항상 청결히 하며 대상자에게 오염되지 않도록 하며 단정해야 한다.
4. 기본 얼굴 화장은 예의이지만 너무 진한 색조화장은 피한다.
5. 향수, 화려한 액세서리, 매니큐어, 알반지는 착용하지 않는다.
6. 긴 손톱은 세균 침투의 원인이 되므로 항상 짧게 깎는다.
7. 머리 모양은 묶거나 올려 단정하게 한다.
8. 신발은 트이지 않는 단화를 착용하고 바른 걸음으로 걷는다.
9. 휴대폰은 진동으로 하는 것을 원칙으로 하며, 요양보호에 피해를 주지 않는 범위 내에서 밖에서 짧게 통화한다.

(요양보호사의 수급자를 대하는 태도)

1. 대상자를 대할 때는 항상 친근한 어조로 말을 건넨다.
2. 대상자에게는 존칭어를 사용한다.
3. 서비스 시간에 사적인 일을 하지 않는다.
4. 자신이 돌보고 있는 대상자의 비밀보장은 기본이며, 서비스 장소에서 있었던 일을 타인이 듣는 곳에서 요양보호사끼리 큰 소리로 나누는 것을 삼간다.
5. 대상자가 스스로 할 수 있는 경우는 정확하게 알려주어 스스로 할 수 있게 한다.
6. 대상자와의 유대는 필요하지만 요양보호사 외의 부탁을 들어주거나, 개인적인 사생활에 너무 깊이

개입해서는 안 된다.

7. 대상자는 안정이 필요하므로 대상자에게 명령식으로 얘기하거나, 개인적인 사생활에 너무 깊이 개입해서는 안 된다.
8. 대상자 보호자와 개인적 거래를 하지 않으며, 특히 대상자가 사례를 하고 싶어 할 경우 금품을 받는 등 작은 것이라도 받지 않는다.

(요양보호사의 자기관리-건강관리)

1. 심리적 스트레스

- ① 요양보호사 업무는 심리적 스트레스를 받으며, 심할 경우 소진 등의 상태에 이를 수도 있다. 또한 대상자와의 심리적 갈등을 겪을 수도 있다.
- ② 그러므로 항상 마음가짐을 편안하게 갖고 휴식 시간에 충분한 재충전을 하도록 한다.

2. 관절 손상과 건강

- ① 하루 종일 대상자 곁에 있거나 대상자나 무거운 물건의 이동, 좁은 공간에서의 활동 등으로 인해 관절에 무리한 힘이 가해져 관절을 빼거나 하는 일이 자주 발생 한다.
- ② 자주 손상되는 관절 부위는 허리, 어깨, 손목, 목, 발목 순이다.

3. 감염

- ① 대상자로부터 나온 감염원에 접촉하는 경우 요양보호사가 감염될 가능성이 있고, 요양보호사가 감염성 질환이 있을 경우 대상자에게 감염시킬 수 있다.
- ② 손을 자주 씻고, 특히 전염성 질환이 있는 대상자를 요양 보호하는 경우에는 소독비누, 소독제 등을 이용하여 씻는다.

