감염예방 및 관리지침

감염종류, 감염예방 및 관리,

소독 종류 및 실시방법

노인장기요양기관

감염예방 및 관리지침

● 감염병

감염" 이란 세균이나 바이러스, 각종 병원체가 몸속으로 침입해 이들 감염원이나 독소에 의해 신체가 오염된 상태를 말하며, 그 결과 발생하는 질환을 "감염증" 이라고 한다

① 수급자가 감염병에 이환되는 것을 미리 예방하고 감시한다.
② 수급자가 감염병에 걸렸을 때 조기에 발견하고 신속하게 조치함으로써, 장기요양기관에 감염병이 확산되는 것을 예방한다.
③ 장기요양기관의 감염병 유행 시 조기에 전파를 차단하고 통제함으로써, 장기요양기관의 요양서비스 기능을 유지하게 한다.
④ 장기요양기관의 감염병 유행으로 지역사회는 물론 국가 전체로 확산 되는 것을 예방한다.

● 감염종류

○ 감염증상

감염이 발생한 부위에 나타나는 국소 증상으로는 발적(피부가 붉게 변함), 통증, 부종, 열감, 삼출 및 배액(고름)의 증가 등이 있고, 호흡기계 증상으로는 기침, 인후통, 객담(가래)량이나 색의 변화, 호흡곤란 등이 있다. 비뇨기계 증상으로는 배뇨장애, 소변색의 변화 등이 있을 수 있으며, 피곤함, 의욕상실, 두통, 근육통, 식욕부진, 발열, 안면홍조, 탈수, 빈맥, 발진, 쇼크 등의 증상이 나타나기도 한다.

1. 코로나 19

코로나바이러스(Coronavirus)는 코로나바이러스 과(Family Coronaviridae)에 속하는 바이러스들을 지칭하며 일반적으로 조류 뿐만 아니라 사람을 포함한 다양한 포유류에서도 발견된다. 코로나바이러스는 그 종이 다양하고, 바이러스의 특성과 숙주에 따라서 호흡기와 소화기 감염병을 모두 유발하는 것으로 알려져 있다.

증상	- 발열, 권태감, 기침, 호흡곤란 및 폐렴, 급성호흡곤란증후군 등이며 대부분 경증이지만 기저질환이 있는 경우에는 중증으로 진행할 가능성이 높음. - 그 외 인후통, 두통, 가래, 객혈과 오심, 설사도 나타남.
전파 방법	(비말전파) 코로나19는 감염된 사람이 기침, 재채기를 했을 때 발생한 비말(침방울)이 다른 사람의 호흡기 점막으로 들어가 바이러스가 점막을 통해 침투하여 감염됨. (접촉전파) 감염된 사람의 비말이 물건이나 표면 등에 묻은 경우, 다른 사람이 이 물건이나 표면을 손으로 만진 후 눈, 코, 입 등을 만져서 감염.

2. 결핵

- Mycobacterium tuberculosis가 포함된 비말은 공기를 통하여 다른 사람의 호흡기계로 전파된다.

① 요양보호사는 결핵에 걸리지 않도록 평소에 음식을 잘 섭취하고 피곤하지 않도록 해야 한다.

② 결핵 감염 대상자와 접촉한 요양보호사는 2주~1개월 이후 반드시 X-ray 검진 등을 통해 감염 여부를 확인해야 한다.

③ 활동성 결핵이 의심되는 대상자는 격리 대상이므로 요양보호사는 자신이 돌보는 대상자가 결핵이 의심되면 의료기관이나 보건소 진료를 받도록 권장한다.

④ 결핵은 결핵균에 감염된 사람이 기침할 때 나오는 분비물이 공기 중을 떠다니다가 다른 사람에게 감염된다. 따라서 결핵전파가 우려되는 대상자를 돌볼 때는 보호장구(마스크, 장갑 등)를 착용한다.

⑤ 결핵은 다른 사람으로부터 감염되지 유전되는 병은 아니다.

3. 독감(인플루엔자)

- 37.8℃ 이상의 갑작스러운 발열, 두통, 근육통, 피로감 등의 전신증상과 인후통, 기침, 객담 등의 호흡기 증상을 보이며, 드물게 복통, 구토, 경련 등이 발생할 수도 있음.

① 요양보호사가 관리하는 대상자는 독감(인플루엔자)의 감염 위험이 높으므로 늦어도 독감 유행 2주 전에 예방접종을 한다.

② 병이 회복될 즈음에 다시 열이 나고 기침, 누런 가래가 생기면 폐렴이 의심되므로 반드시 병원에 방문하여 진료를 받는다.

③ 독감은 증상이 생기기 하루 전부터 감염이 시작되며, 증상이 생긴 후 5일 이상 병을 퍼뜨릴 수 있기 때문에 인플루엔자에 걸린 요양보호사는 1주일 정도 쉬는 것이 좋다.

4. 노로바이러스 장염

- "식중독" 이란 식품 섭취로 인하여 인체에 유해한 미생물 또는 유독물질에 의하여 발생하였거나 발생한 것으로 판단되는 감염성 질환 또는 독소형 질환을 말한다
① 노로바이러스는 잘 전파되므로 요양보호사가 감염된 경우 증상이 약하더라도 2~3일간 요양보호 업무를 중단하는 것이 좋다.
② 증상 회복 후 최소 2~3일간 음식조리에 참여하지 않는다.
③ 개인위생을 철저히 하고 어패류 등은 반드시 익혀서 먹도록 한다
④ 2차 감염을 막기 위하여 노로바이러스 환자의 변, 구토물에 접촉을 금지

5. 옴

- 옴은 Sarcoptes scabiei var. hominis 진드기가 피부에 침입한 피부감염 질환이다. 진드기는 감염된 사람과의 직접 접촉을 통해 전파된다.
① 옴은 옴 진드기에 의하여 발생되고, 감염력이 매우 강하여 잘 옮는다.
② 대상자는 물론, 동거가족이나 요양보호사도 동시에 치료를 해야 한다.
③ 개인위생을 철저하게 하고 내의 및 침구류를 삶아서 빨거나 다림질 한다 의류 및 침구류를 소독한다.
④ 알레르기와 혼동하기 쉬우므로 심한 가려움증은 병원에 방문한다.
⑤ 병원에서 처방받은 연고나 로션을 자기 전에 얼굴을 제외한 전신에 바르고 6시간 후에 씻어내고 1주일 후에 한 번 더 반복해서 바른다. 연고의 종류에 따라, 2일간 밤에 연속적으로 바르고, 24시간 후에 닦는다.
⑥ 요양보호사는 자신의 피부를 항상 주의깊게 관찰해야 한다.
옴에 걸린 대상자는 반복적인 치료와 진드기 감염의 재발을 관찰하여야 하고, 옴에 감염된 요양보호사는 치료 후 의학적인 평가와 판단으로 감염이 없어졌다고 판단될 때까지 대상자를 돌보는 업무를 제한하는 것이 바람직 하다

6. 폐렴

- 기도 내 흡인(aspiration) : 기관지 절개관 대상자
① 오염된 호흡치료 기구의 사용
② 면역기전의 저하 대상
③ 기침을 할 때, 입과 코를 휴지로 가린다.
④ 사용한 휴지는 즉시 버린다.
⑤ 기침하는 사람은 마스크를 착용하게 한다.
⑥ 휴지나 마스크가 없는 상황에서는 입을 가리고 기침하게 한다.

● 감염예방 관리

예방방법	상세내용
손 씻기	- 혈액, 체액, 분비물, 배설물에 오염된 물건을 만졌을 경우, 장갑 착용 여부와 상관없이 손 씻기를 실시한다. - 대상자 처치 후 다른 환자 처치 시 손을 씻으며 동일한 대상자라도 다른 부위를 처치할 때도 손 씻기를 실시한다. - 평상시에는 일반 비누를 사용해도 무방하나 감염관리상 필요한 경우에는 소독비누를 사용한다.
장갑 착용	- 혈액, 체액, 분비물, 오염된 물건, 손상된 피부, 점막 접촉 시에 장갑을 착용한다. - 대상자나 처치 부위가 바뀔 때마다 장갑을 교환한다.
모자, 마스크, 보안경	- 대상자의 체액, 혈액, 분비물, 배설물이 튈 가능성이 있을 때 착용한다.
처치기구의 처리	- 혈액이나 분비물, 체액, 배설물로 오염된 것은 피부나 점막이 오염되지 않도록 적절한 방법으로 재빨리 씻어 낸다. - 재사용 물품은 세척 후 반드시 멸균하거나 소독한다. - 일회용품은 분리 수거하여 버린다.
환경관리	- 대상자 주위환경은 깨끗이 하며 필요 시 소독제를 이용하여 소독 혈액, 배설물, 분비물, 체액 등으로 오염된 것은 따로 수거하여 별도로 세탁실로 보내며 피부나 점막이 오염되지 않도록 운반·처리.
코로나 예방	- 근무 외 시간에도 손소독 및 마스크 착용 등 개인위생수칙 준수 - 종사자·수급자·면회객에 대한 발열체크, 호흡기 증상 매일 확인 - 면회객 제한.

가) 손 씻기

일시적으로 발생하는 오염균은 피부와 표피층에 집락을 이루는 미생물로서 잠재적인 병원성 세균을 의미한다. 이러한 미생물은 흔히 대상자나 대상자 주변의 오염된 환경과 접촉하면서 얻게 되고 대부분 감염과 균의 전파를 발생시키는 것으로, 일반적인 손 씻기로 제거가 가능하다. 따라서 손 씻기는 감염 예방의 가장 중요한 행위이다.

△ 손 씻기의 적응
① 수급자와 직접 접촉 전·후
② 장갑 착용 전·후
③ 수급자의 체액이나 분비물, 점막, 손상 있는 피부, 상처 부위의 드레싱과 접촉한 후

④ 동일한 대상자라도 오염 부위에서 청결 부위로 이동 시
⑤ 수급자와 바로 인접한 장소에 있는 물체와 접촉한 후
⑥ 음식찌꺼기를 처리했을 때 또는 식기를 닦고 난 후
⑦ 식사 전 및 화장실을 사용한 후

△ 물과 비누를 이용한 손 씻기
준비: 흐르는 물로 양 손을 적신 후, 손바닥에 충분한 양의 비누를 묻혀 줍니다.
손 씻기 6단계
① 손바닥과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.
② 손등과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.
③ 손바닥을 마주대고 손깍지를 끼고 문질러 줍니다.
④ 손가락을 마주잡고 문질러 줍니다.
⑤ 엄지손가락을 다른 편 손바닥으로 돌려주면서 문질러 줍니다.
⑥ 손바닥을 반대편 손바닥에 놓고 문지르며 손톱 밑을 깨끗하게 합니다.
. 마무리: 흐르는 물로 비눗물을 닦아내고, 깨끗한 수건 또는 핸드 드라이기로 손을 건조 해 줍니다.

나) 식품 및 식기관리

① 모든 식품은 유통기간을 확인하고, 올바른 식품 보관방법에 따라 위생적으로 사용한다.
② 조리된 음식이 남았을 경우 냉장 보관하되 가급적 빨리 먹도록 한다.
③ 보관된 냉동식품을 해동시켰을 경우 다시 냉동시키지 않는다.
④ 뚜껑 또는 포장을 개봉한 식품이 남았을 경우에는 다른 용기에 담아 냉장 또는 냉동 보관하고, 가급적 빠른 시간 내에 먹도록 한다.
⑤ 부패나 변질되기 쉬운 음식의 경우 한 번에 섭취할 수 있는 양 만큼 나누어 보관하되 반드시 냉장 및 냉동 보관한다.
⑥ 유통시간이 지난 식품의 경우는 즉시 폐기하도록 한다.
⑦ 요양보호사는 모든 식품을 다루기 전후에 손 씻기를 하여 위생관리에 철저.

다) 오염물질 관리

① 오염물질은 발생 즉시 처리하며, 처리 시 장갑, 마스크 등을 착용한다.
② 처리 후 꼭 손을 씻는다.
③ 오염물질(배설물, 농, 혈액 등)이 묻은 의류나 물건은 별도로 세탁한다.
④ 재활용품은 적절한 용기에 분리수거하도록 한다.
⑤ 일반 쓰레기는 물에 녹지 않는 비닐봉투에 별도로 모은다.
⑥ 쓰레기통은 일정량이 차면 바로바로 버리며, 하루에 최소한 1회 이상 비운다.

라) 감염성 폐기물 관리

1) 감염성 폐기물의 종류
㉡ 탈지면류 : 사람의 피, 고름, 배설물, 분비물 또는 약품이 묻어있는 탈지면,붕대, 거즈
㉢ 폐합성 수지류 : 일회용 주사기, 수액세트
㉣ 병리계 폐기물 : 시험·검사 등에 사용된 장갑, 폐혈액 등
㉤ 손상성 폐기물 : 주사바늘, 칼, 가위 등
㉥ 혼합감영성 폐기물 : ㉠또는 ㉣과 혼합되거나 접촉된 폐기물로서 달리 분류되지 아니한 폐기물
1) 감염성 폐기물은 별도의 지정된 폐기물박스에 버리고, 적재되어 있지 않도록 한다.
2) 감염성 폐기물의 경우 전문 처리업체를 통해 처리하여야 한다.

마) 환경 관리

① 신선한 공기를 받아들이고 적당한 습도와 청결한 공기를 유지한다.
② 실내온도는 일반적으로 여름에는 22~25℃, 겨울은 18~22℃ 정도가 쾌적
③ 오염된 주거환경은 감염의 원인이 되므로 주거하고 있는 공간을 청결하게 유지한다.
④ 침상 생활하는 대상자는 침상에 습기가 차고 눅눅해지는 등 오염될 가능성이 많으므로 항상 청결을 유지한다.
⑤ 사용한 후 다른 수급자에게 사용하는 기구나 물품은 반드시 소독을 한다

○ 감염병 발생 대응

1단계	2단계	3단계	4단계	5단계
감염증상 어르신 발견	간호사, 시설장 보고	보호자 연락 병원진료 의뢰 필요시 공단에연락	전파경로별 격리 주의 시행	요양실 소독 어르신 병원 이송 등

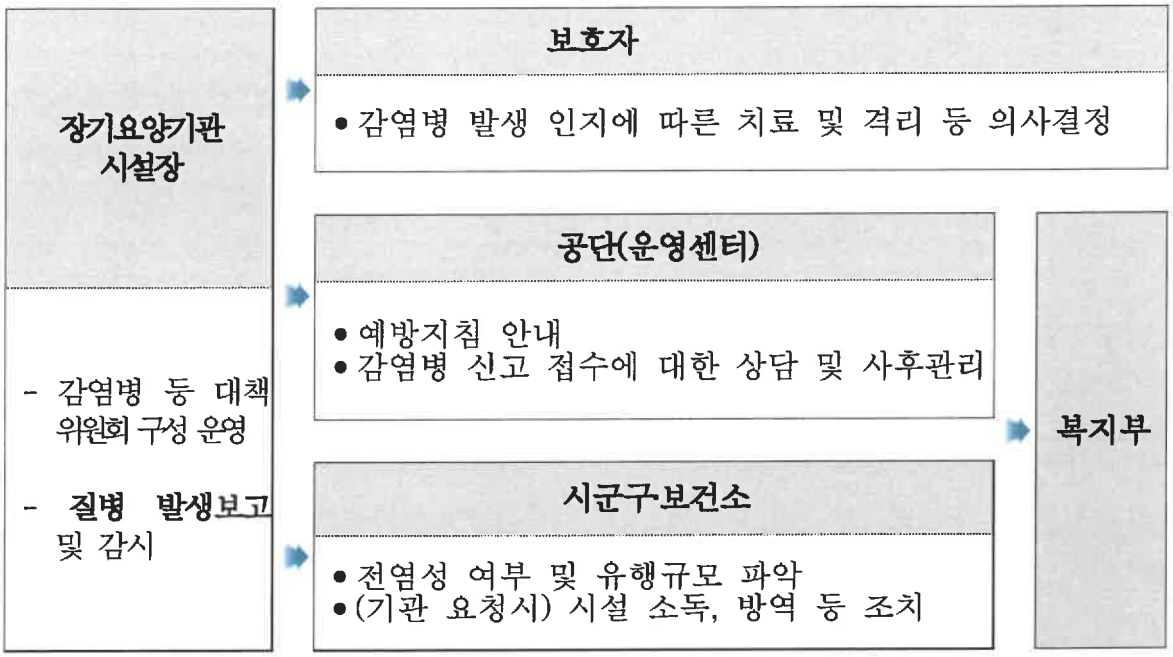
□ 시설 이용자, 시설 종사자 등 감염병 예방 교육·홍보
- 시설 종사자 대상 코로나19 질병정보 및 감염예방수칙, 행동요령, 생활 속 거리두기 지침 등 교육.

□ 환경 위생 관리
- 사람의 손이 자주 닿는 장소 및 물건*에 대한 소독 강화

□ 시설 종사자 등은 개인위생 준수(마스크 착용, 손 씻기) 후 출입 안내

□ 시설 이용자·입소자·종사자 등 1일 2회 발열, 호흡기 증상 확인
발열 또는 호흡기 증상이 나타난 시설 종사자 또는 이용자는 증상이 나타나지 않을 때까지 출근 또는 이용을 중단할 것
- 발열 또는 호흡기 증상이 나타나면 타인과의 접촉 및 외출을 자제하고, 자택에서 3~4일간 경과 관찰하고 출근 중지

☐ 감염발생시 보고체계



※ 증상이 호전되지 않으면 보건소(☎1339, ☎지역번호+120)로 문의, 선별진료소를 우선 방문 진료

단계 / 구분		생활방역	지역 유행 단계		전국 유행 단계	
		1단계	1.5단계	2단계	2.5단계	3단계
상 황		생활 속 거리두기	지역적 유행 개시	지역 유행 급속 전파, 전국적 확산 개시	전국적 유행 본격화	전국적 대유행
면회		비접촉 면회 실시				면회 금지
이용자·자원봉사자		자원봉사자·방문자 시설 출입 금지 원칙 (부득이한 사유로 예외적인 방문 허용)				
이용시설운영	운영	정상 운영				운영 중단 권고 ※긴급돌봄서비스 시행
	주의사항	1) 이용시설 차량내 손소독제 구비 및 승차·하차시 손소독제 사용 2) 시설 이용시에는 행동장애 및 호흡기질환 등 마스크 착용시 호흡이 어려운 이용자를 제외하고는 가급적 마스크 착용 3) 이용시설에서 프로그램 운영시 4㎡당 1명 범위 내에서 운영하며, 가능한 운영 자제				

● 소독종류 및 실시방법

살균소독제	사용법(실시방법)	주의점
차아염소산나트륨 (Sodium hypochlorite) 락스 등 염소계 소독제	혈액과 체액으로 오염된 물건 소독 시 사용	- 통풍이 잘되는 곳에서 사용 - 희석되지 않은 원액 취급 시 보호복 착용 - 염소가스 방출의 위험이 있으므로 산(염산 등)과 혼합 금지 - 금속을 부식시키므로 주의
과립형 염소 (Granular chlorine)	액체 소독약을 사용할 수 없을때 희석하여 사용	- 통풍이 잘되는 곳에서 사용 - 희석되지 않은 원액 취급 시 보호복 착용 - 염소가스 방출의 위험이 있으므로 강산(염산 등)과 혼합금지 - 금속을 부식시키므로 주의
이소프로필 알코올 : 이소프로필 70% 에틸알코올 : 에탄올 60% 등 알코올 성분 소독제	눈에 보이는 오염물이 없는 경우 손 소독이나 피부 소독, 살균 소독제를 사용할 수 없는 테이블 등 부드러운 표면에 사용	가연성, 독성 있음 - 통풍이 잘되는 곳에서 사용 - 흡입 주의 - 화기, 전자제품, 불꽃, 뜨거운 표면등을 피하여 사용 - 사용 후 바로 건조시킴
비누 및 기타 세정제 항균 및 항균제제 비포함 비누	손 등 부드러운 표면에 사용	- 사용 후 바로 건조시킴

▶ 소독 후 주의사항

○ 청소 및 소독 작업완료 후 모든 개인 보호구에 묻어 있는 병원체가 신체부위와 주변을 오염시키지 않도록 주의하며 탈의

○ 각 보호구는 벗자마자 주변을 오염시키지 않도록 주의

○ 사용된 모든 일회용 개인보호구를 의료폐기물 전용용기에 버린 다음 단단히 밀봉하고 폐기물 처리 절차를 따르고 비누와 물로 손씻기.

【코로나19 대응 올바른 소독방법】

① 공기 중의 오염원이 외부로 배출될 수 있도록 충분히 환기를 시키고,

② 환경부에서 승인·신고받은 소독제를 준비하여 천을 적셔서 손길이 닿는 벽면과 자주 사용하는 모든 부위를 닦고 일정시간 이상 유지한 후,

③ 깨끗한 물로 적신 천으로 표면을 닦는 것

○ 일상생활 소독방법

1. **지역사회 공공장소는 항상 청결 유지**

가. 청소 및 소독 작업을 수행하는 직원은 적절한 개인보호구*를 착용

* 일회용 장갑, 보건용 마스크, 필요시 일회용 방수용 긴팔 가운 또는 방수 앞치마, 고글 또는 안면보호구

나. 사람들이 **자주 접촉하는 물체**의 표면을 소독

◈소독 부위 예시

(1) 손잡이, 난간, 문고리, 팔걸이, 에어컨 콘센트, 스위치 등 다양한 접촉하는 장치 등

(2) 사무실에서 자주 접촉하는 표면 (예 :키보드, 책상, 의자, 전화 등)

(3) 화장실 : 수도꼭지, 화장실 문 손잡이, 변기 덮개 및 욕조 및 화장실 표면

- (방법) 알코올, 희석된 차아염소산나트륨이 충분히 묻은 천으로 닦기

* 그 외 소독제의 종류별 특성 및 시설의 용도 등을 고려하여 사용

- (횟수) **하루에 한 번 이상 소독**

- 다만, 소독제를 과도하게 사용하여 인체 건강에 영향을 미치지 않도록 함

* 차아염소산나트륨은 피부 조직을 손상시키거나 습진 등 유발 하며 두통을 유발하는 불쾌한 냄새 등으로 사용 시에는 반드시 환풍기 사용과 함께 창문을 개방해서 사용

2. 각 건물의 **출입문 및 엘리베이터 등**은 더 자주 청소 및 소독

- 출퇴근이 빈번한 경우 청소 · 소독 담당자는 소독제가 충분히 묻은 천으로 **문 손잡이와 엘리베이터 버튼**을 닦아야 함(예: 차아염소산나트륨 500ppm)

※ 500 ppm = 물 1000ml + 차아염소산나트륨(5%) 10ml

※ 소독제를 분사하는 소독방법은 적용범위가 불확실하고 에어로졸 생성을 촉진할 수 있으므로 표면 소독에 적용 자제

3. 시설 관리자는 청소 · 소독 담당자에게 청소, 소독 및 개인보호 용품 (소독제, 종이타월 및 마스크 등)을 충분히 제공

개인정보 보호지침

수집 및 이용목적, 수집 항목,
보유 및 이용기간 등

OOO 노인장기요양기관

개인정보 보호지침

○ 개인정보

'개인정보' 란 살아있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호, 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 것을 포함

● 개인정보 수집 및 이용목적

▶개인정보처리자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 개인정보를 수집할 수 있으며 그 수집 목적의 범위에서 이용할 수 있다.

❶ 정보주체의 동의를 받은 경우
❷ 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우
❸ 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관 업무의 수행을 위하여 불가피한 경우
❹ 정보주체와의 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우
❺ 정보주체 또는 그 법정대리인이 의사표시를 할 수 없는 상태에 있거나 주소불명 등으로 사전 동의를 받을 수 없는 경우로서 명백히 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 필요하다고 인정되는 경우
❻ 개인정보처리자의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우. 이 경우 개인정보처리자의 정당한 이익과 상당한 관련이 있고 합리적인 범위를 초과하지 아니하는 경우에 한한다.

▶ 개인정보처리자는 제1항제1호에 따른 동의를 받을 때에는 다음 각 호의 사항을 정보주체에게 알려야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 한다.

❶ 개인정보의 수집·이용 목적
❷ 수집하려는 개인정보의 항
❸ 개인정보의 보유 및 이용 기간
❹ 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

1. 개인정보의 이용목적

이용하는 개인정보는 다음의 목적 이외의 용도로는 이용되지 않으며, 이용목적이 변경될 시에는 별도의 동의를 받는 등 필요한 조치를 이행.

가. 수급자의 장기요양급여 제공
나. 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사처리
다. 후원자, 자원봉사자 등록, 참여 관리
라. 민원에 대한 사무처리 및 고지사항 전달 등을 위한 원활한 의사소통 경로의 확보

● 개인정보 수집 항목

① 개인정보처리자는 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다. 이 경우 최소한의 개인정보 수집이라는 입증책임은 개인정보처리자가 부담한다.
② 개인정보처리자는 정보주체의 동의를 받아 개인정보를 수집하는 경우 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에는 동의하지 아니할 수 있다는 사실을 구체적으로 알리고 개인정보를 수집하여야 한다.

- 정보주체(이용자, 입소자, 근로자 등)의 동의를 받은 경우
- 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우 (사회복지사업법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 노인복지법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 근로기준법에 따른 근로자명부 및 임금대장 등)
- 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우 성명, 연락처, 보호자 성명 및 연락처, 등급 등은 계약체결 및 이행을 위해 불가피하게 필요한 정보에 해당

장기요양급여제공 등을 위하여 최소한의 개인정보를 수집.

가. 수급자 개인정보 : 입소, 퇴소 등 장기요양기관 이용 수급자 · 신원인수인 정보
나. 이용료 수납(신용카드 결제 시)
- 필수항목 : 카드사명, 카드번호 등 결제 승인정보
다. 근로자의 개인정보 : 채용, 재직, 퇴직 등의 단계별 인사정보
라. 후원자/자원봉사자 개인정보 : 등록, 참여 등 개인정보
마. 방문자 개인정보 : 방문자의 기록 정보

이용자	장기요양인정서 정보	인정서 등급 및 유효기간
	표준장기이용계획서 정보	급여종류 및 내용
	본인부담금 감경여부 확인을 위한 정보	감경율 확인정보
	입소보고 및 의료비 공제	주민등록번호
보호자	청구 및 연락을 위한 정보	이름, 전화번호, 주소, 관계
		계좌번호 등 결제정보
신청인 기재사항의 성명, 주소, 연락처, 고유식별정보(생년월일), 장기요양인정번호, 건강 및 질병이력, 신체상태변화, 가족 및 보호자 정보(성명, 연락처 및 주소), 장기요양급여 자격결정 및 수혜이력, 영상정보 처리 기기장치(CCTV) 관련 정보, 기타 목적사업 수행에 필요한 정보 등		

● 개인정보 보유 및 이용기간

① 개인정보처리자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성 등 그 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 그 개인정보를 파기하여야 한다. 다만, 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.
② 개인정보처리자가 제1항에 따라 개인정보를 파기할 때에는 복구 또는 재생되지 아니하도록 조치하여야 한다.

법령에 따른 개인정보 보유·이용기간 또는 정보주체로부터 개인정보를 수집시에 동의받은 보유·이용기간 내에서 개인정보를 처리·보유.
가. 장기요양급여 제공을 위하여 수집한 정보 : 노인장기요양보험법 등에 명시된 보관기간 (5년).
나. 근로자의 개인정보: 근로기준법 등에 명시된 보관기간. (3년)
다. 설문조사, 행사 등의 목적을 위하여 수집된 경우 : 해당 행사 등이 종료된 때.

개인정보 보유기간	서비스 제공계약 해지로부터 5년 후 폐기
개인정보 이용기간	수급자 계약해지 시까지

▶ 개인정보의 제3자 제공

개인정보를 개인정보 처리방침에서 고지한 범위 내에서 사용하며, 동 범위를 넘어 이용하거나 제3자에게 제공하지 않습니다. 다만, 아래의 경우에는 예외.
가. 정보주체로부터 별도의 동의를 받은 경우
나. 법률에 특별한 규정이 있는 경우

▶ 개인정보의 파기

- 개인정보 보유기간의 경과, 처리목적 달성 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체없이 해당 개인정보를 파기.
- 개인정보가 더 이상 불필요하게 된 때에는 파기를 시킴으로써 유출·오용 가능성을 미연에 방지하여 개인정보를 안전하게 보호하려는 것임

▶ 개인정보의 안정성 확보 조치

가. 관리적 조치
- 개인정보의 안전한 처리를 위하여 고객의 개인정보에 대한 접근 및 관리에 필요한 절차를 마련하여 소속 직원으로 하여금 이를 숙지하고 준수하도록 교육.

나. 기술적·물리적 조치
- 개인정보 처리시스템 및 개인정보취급자가 개인정보 처리에 이용하는 정보기기에 컴퓨터바이러스, 스파이웨어 등 악성프로그램의 침투 여부를 항시 점검.

안전성 조치	내용
관리적 조치	▹ 개인정보 교육 및 지침자료 비치
기술적 조치	▹ 접근 권한의 관리 ▹ 비밀번호 관리 ▹ 보안 프로그램의 설치 및 운영
물리적 조치	▹ 개인정보의 안전한 보관을 위한 보관시설 ▹ 잠금장치 설치

고충처리 지침

직원권익 보호를 위한 고충처리

용산주간보호센터

● 고충처리 목적

직원의 의견 및 고충을 처리하기 위한 절차를 마련하여, 고충 문제의 재발을 방지하고 근본적인 개선이 이루어지도록 한다.
이를 통해 직원의 권익을 보호하고, 근무 의욕과 사기를 높이며 원활하고 능률적인 근무환경을 조성한다.

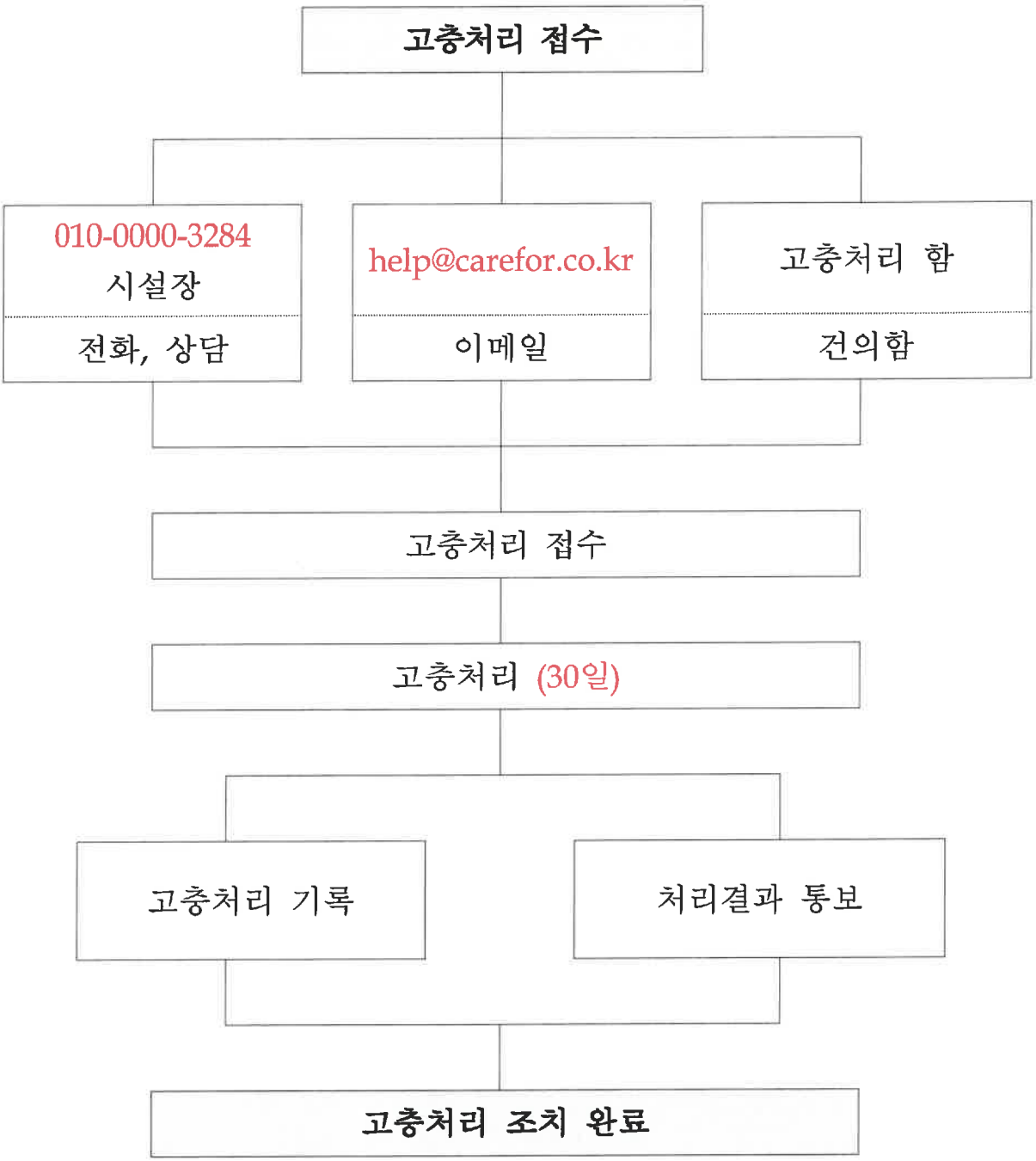
● 고충처리 기본원칙

고충처리를 함에 있어 다음의 기준을 준수한다.

1. 단순히 당사자의 이해 조정에 그치지 않고, 관련 민원인과의 관계에 대해서도 공정하게 판단한다.
2. 고충처리를 통해 직원의 권익이 침해되지 않도록 보호한다.
3. 직원의 사기 진작과 원활한 직무 수행을 유도한다.
4. 비밀을 철저히 유지하며, 정확하고 신중하게 공정・신속하게 처리한다.
5. 기관의 구조적 원인에서 비롯된 불만 및 고충인 경우, 시설장과 협의하여 근본적인 개선책을 마련한다.

● 고충처리 절차

직원은 기관의 고충처리 절차를 숙지하고, 고충이 발생한 경우 그에 따른 적절한 조치를 받을 수 있다.
시설장은 정기적인 면담 등을 통해 직원이 고충처리 절차를 알고 있는지 확인하고, 필요한 경우 안내 및 교육을 실시한다.
고충 발생 시 기관은 자체적인 업무전환, 업무환경 개선, 인사조정, 또는 필요시 지자체 시정조치 등 외부기관 의뢰를 통해 적절한 조치를 취한다.



● **고충 접수 및 처리**

고충은 직접 면담, 전화, 서면, 이메일, 내부 게시판, 익명 접수함(익명성 보장) 등 다양한 경로를 통해 접수할 수 있다.

접수된 고충은 접수 → 검토 → 처리 → 결과 안내의 단계를 거쳐 진행하며, 모든 고충은 접수일로부터 30일 이내에 처리한다.

처리 결과는 고충 제기자에게 신속히 안내하고, 동일한 문제가 반복되지 않도록 개선방안을 수립·시행한다.

● **고충처리 회의 및 재발방지**

시설장은 접수된 고충의 내용과 원인을 검토하기 위해 고충처리위원회 또는 관련 회의를 소집한다.
회의에서는 고충의 경과, 처리방안, 조치 결과, 재발방지 대책을 논의하고, 결정사항은 즉시 반영한다.
고충이 직원 인권침해와 관련된 경우, 해당 경과와 조치결과를 별도로 기록·관리하며, 인권교육 및 제도개선을 통해 재발을 방지한다.

● **처리결과 통보 및 보고**

모든 고충처리 결과는 신속히 고충 제기자에게 통보하고, 시설장은 처리내용 및 조치결과를 기관장에게 보고하여야 한다.

● **고충처리 기록 및 관리**

기관은 '고충처리대장'을 비치하여,
접수일자·고충내용·처리결과·조치사항을 기록·보관한다.
기록은 최소 3년간 보존하며, 향후 재발방지 및 제도 개선을 위한 참고자료로 활용한다.

근골격계 질환 예방 지침

용산주간보호센터

근골격계 질환 예방지침

○ 근골격계 질환

반복적인 동작, 부적절한 작업 자세, 무리한 힘의 사용, 날카로운 면과의 신체접촉, 진동 및 온도 등의 요인에 의하여 발생하는 건강장애로 목, 허리, 어깨, 팔, 다리 신경 근육 및 그 주변 신체조직 등에 나타나는 질환

○ 발생원인

근골격계 질환이란 목, 어깨, 허리, 팔·다리의 신경·근육 및 그 주변 신체조직 등에 나타나는 만성적인 건강장해이다.

근골격계질환이 발생되는 상황	근골격계 질환이 발생되는 환경
① 반복적으로 같은 동작을 하는 경우 ② 불안정하거나 불편한 자세로 작업하는 경우 ③ 무거운 물건을 들거나 이동하는 경우 ④ 갑자기 무리한 힘을 주게 되는 경우 ⑤ 근무시간 중 자주 대상자를 들어 옮겨야 하는 경우 ⑥ 피곤하고 지친 상태에서 작업하는 경우	① 미끄럽거나 물기가 있는 바닥 ② 평평하지 않은 바닥 ③ 매우 어지럽혀져 있거나 물체가 바닥에 많이 있는 작업장이나 통로 ④ 정비·수리가 되지 않은 보행로 또는 고장난 장비 ⑤ 적절하지 않은 계단높이 ⑥ 밤 근무 시 어두운 조명

【근골격계 질환의 위험요인 4가지】

출처 : 안전보건공단. 근골격계 질환 교육자료

○ 발생단계

부위	특징	증상
1단계	작업 중 통증 피로감,하룻밤 지나면 증상 없음 작업능력 감소 없음 몇일 동안지속-반복(악화,회복)	예방단계
2단계	작업시간 초기부터 통증발생 하룻밤 지나도 통증지속 아파서 잠을 설침 작업능력 감소 몇주, 몇 달 지속 -반복(악화-회복)	의학적 치료 및 관리
3단계	휴식시간에도 통증 하루종일 통증 통증으로 불면 작업수행 불가능	의학적 치료 및 관리

○ 신체부위별 질환의 원인 및 증상

부위	원인	증상
목과 어깨	•잘못된 자세 •외부의 충격 •과도한 스트레스	•어깨근육 긴장되어 굳어짐 •압통, 연관통, 팔부위의 방사통 •목 부위의 운동제한, 두통
팔관절과 손목	•반복적인 과도한 사용 •근육과 인대의 무리	•팔목이나 팔꿈치의 심한 통증
손과 손가락	•근육의 무리한 사용	•손가락의 감각저하, 운동 기능저하 •손가락 연결된 손바닥 저림
허리	•부적절한 자세로 장시간 척추에 무리가 가해질 때	•등쪽 허리와 골반부위 통증 •다리 앞, 옆, 뒤로 뻗치는 방사통 •오래 앉아있는 경우 통증 악화
무릎과 다리	•날씨(저기압일 때)	•아침기상 시 관절이 뻣뻣해짐 •운동 시 악화되고 쉬면 증상이 좋아짐

● 근골격계 질환 예방

• 근골격계 질환의 원인, 종류에서 계속 강조되는 내용은 부적절한 자세와 반복적인 동작의 위험성과 휴식의 중요성 등이다. 모든 근골격계 질환의 발생 시 휴식을 통한 근육의 피로회복이 첫 번째 치료인 것을 알 수 있다. 무엇보다도 근골격계 질환은 예방이 중요하며 업무 중 그리고 휴식 중에도 바른 자세가 요구된다고 할 수 있다

△ 물건을 들거나 내릴 때 허리를 굽히거나 비틀지 않기,
△ 어깨 위 높이에는 되도록 물건을 두지 않기,
△ 물건 운반 시 이동대차 사용하기,
△ 자주 사용하는 부품이나 공구는 몸 가까이에 두기,
△ 작업높이는 팔꿈치 높이로 하기,
△ 오래 서서 일할 때는 입좌식 의자나 발 받침대 사용하기,
△ 스트레칭을 생활화하기,
△ 정기적인 충분한 휴식시간 갖기 등이다.

○ 근골격계 질환 예방운동

- 근골격계 질환을 예방하기 위해서는 적절한 스트레칭이 필수적이다. 근육을 과도하게 사용하는 운동선수들에게도 스트레칭 체조가 컨디션 조절에 매우 유용한 것으로 알려져 있기 때문에 운동 전·후 필수적으로 수행한다. 또한 예상치 못한 근골격계 질환을 예방하기 위하여 준비운동으로 스트레칭을 하기도 한다

- 허리를 굽혔다 폈다 반복하는 업무는 허리에 분명히 부담을 주게 되어 있다. 오랜 시간 반복적으로 허리를 사용하면 천천히 관절은 변형되기 시작하며, 바른 자세가 오히려 불편한 만큼 잘못된 자세에 익숙해질 것이다. 따라서 다음 그림과 같이 허리에 부담을 줄여주고 근골격계 질환을 예방할 수 있는 스트레칭을 생활화하는 것이 좋다

-스트레칭은 근육과 건, 인대의 유연성을 높이고 관절의 운동범위를 향상시킴으로써 업무수행 시 생길 수 있는 근골격계의 부담을 줄여준다. 또한 말초의 혈액순환을 잘되게 하는 효과가 있으며 이에 따라 심신이 이완되고, 운동신경과 근육의 기능을 순조롭게 하기도 한다. 특히 스트레칭은 중·고령자의 건강증진, 일상생활 자세 개선, 근력향상의 목적으로 필수적인 운동방법이 되고 있다. 한국산업안전보건공단에서 권고하는 근골격계 질환을 예방하는 스트레칭 운동은 다음과 같다.

근골격계 질환 예방 운동법

오랫동안 반복적이고 지속적인 활동을 하거나, 부자연스러운 자세로 업무를 할 때 근육, 신경 등에 통증을 동반한 질환이 발생할 수 있고 이를 근골격계 질환이라 합니다.
근골격계 질환을 예방하기 위해서는 평소 스트레칭이나 규칙적인 자세변환, 운동과 함께 올바른 자세를 유지하는 것이 중요합니다.

1 허리통증 예방 운동법 – 아침, 저녁 1회 20회씩 반복

- 발을 바닥에 편평하게 대고 무릎을 구부린 채 허리를 대고 누워 허리의 잘록한 부위로 바닥을 누릅니다. 골반을 위로 기울여서 바닥에서 약간 떨어지게 복근과 엉덩이 근육을 긴장시킨다. 6초간 유지합니다.

1. 슬괵근 스트레칭

'슬괵근'이란 무릎 뒤쪽 근육을 말합니다. 슬괵근이 너무 경직되어 있으면 요통을 일으킬 수 있습니다. 따라서 슬괵근을 스트레칭해주는 것이 중요합니다. 벽에 발을 걸쳐 올린 상태에서 무릎을 펴주는 동작을 반복하여 슬괵근을 부드럽게 합니다.

2. 고관절 굴곡근육 스트레칭

무릎을 굽히고 앉은 상태에서 몸을 앞으로 전진시킴으로써 무릎을 대고 앉은 쪽 고관절의 앞쪽 근육이 스트레칭 됩니다.

3. 고관절 회전근육 스트레칭

한쪽 발을 반대쪽 무릎에 걸친 상태에서 무릎을 바깥쪽으로 밀어줌으로써 고관절을 회전시키는 근육을 부드럽게 스트레칭 합니다.

4. 고관절 신전근육 스트레칭

무릎을 가슴으로 잡아당김으로써 고관절 뒤쪽의 근육을 스트레칭 합니다.

5. 허벅지근육 스트레칭

무릎을 엉덩이 쪽으로 잡아당김으로서 허벅지 앞쪽의 근육을 부드럽게 스트레칭 합니다.

6. 허리근육 스트레칭

허리를 좌우로 돌려 허리근육을 스트레칭 합니다.

2 어깨통증 예방 운동법 – 수시로 실시

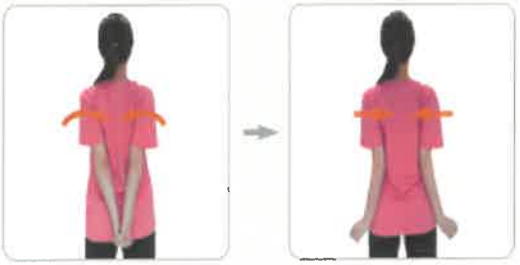
- 두 팔을 머리 위로 올려서 귀에 닿지 않으면 유연성이 부족한 경우이므로 스트레칭을 하여 줍니다.

1. 목근육 이완운동

① 똑바로 선 다음 등뒤에서 양손을 잡고, 왼쪽 어깨를 떨어뜨린 후 머리를 오른쪽으로 기울입니다.
② 이 자세를 10초간 유지하고 반대쪽도 동일하게 실시합니다.

2. 어깨 뒤로 움츠리기

① 양손을 내려 등쪽에서 깍지를 낍니다.
② 견갑골이 서로 가까워지도록 힘을 주어 어깨를 뒤로 움추린 후 5초간 유지하고 힘을 뺍니다.

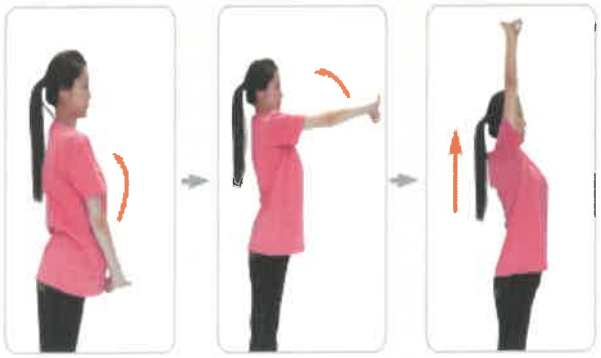


3. 어깨 이완하기

① 한쪽 팔은 옆으로 뻗고 다른 팔로는 뻗은 팔을 눌러줍니다.
어깨가 이완된다는 느낌으로 합니다.
② 반대쪽도 동일하게 실시합니다.

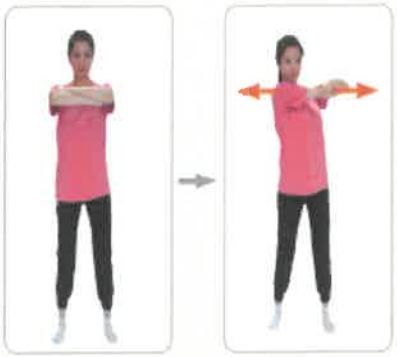
4. 어깨 올리기

양손으로 깍지를 낀 채로 위의 그림과 같이 어깨 부분을 쭉 펴면서 팔을 들어 올립니다.



5. 어깨 옆으로 올리기

팔짱을 낀 자세에서 팔을 들어 좌우로 돌려줍니다.



6. 어깨 스트레칭

① 양손을 머리 위로 올린 후 그림과 같이 한쪽 팔은 떨어뜨리고 다른 쪽 팔로 붙잡습니다.
② 떨어뜨린 팔을 아래쪽으로 당긴다는 기분으로 이완시킵니다. (반대편도 동일하게 시행)

3 손목통증 예방 운동법 - 수시로 실시

손가락에 힘을 주어 다음 운동을 각각 실시합니다.

낙상예방 및 관리지침

낙상요인, 낙상예방방법,
낙상발생시 응급조치

용산주간보호센터

낙상예방 및 관리지침

○ 낙상정의

낙상이란 외적인 충격 없이 일상생활을 수행하는 동안 균형이나 안정성을 잃으면서 신체의 일부분이 바닥에 닿은 것, 즉 단순히 넘어지는 것을 의미한다.

● 낙상요인

인지 심리적 요인	낙상의 심리적 요인을 매우 다양한데 대표적으로 치매, 우울증 그리고 불안이나 공포장애가 있다. 치매는 보행의 변화와 인지 기능 장애를 발생시켜 주위의 자극에 적절하게 대처하지 못하게 한다. 주변 환경에 대한 무관심, 집중력 저하, 위험한 환경에 대한 인지 둔감 등의 증상을 보이는 우울증 또한 낙상을 일으킬 수 있는 심리적요인으로 작용할 수 있다. 불안이나 공포 장애로 인한 일상 활동 제약이나 신체 상태의 악화도 낙상을 발생시킬 수 있다.
신체적 요인	여러 신경학적 질환들로서 치매, 말초신경장애, 현훈, 어지러움, 뇌종양, 파킨슨병,시력 저하 등이 고려된다. 이러한 신경학적 질환들 외에 심혈관계질환, 저혈압, 대사성 질환, 만성질환, 근골격계 질환도 낙상을 유발하는 신체적 요인이다.
환경적 요인	낙상이 잘 일어나는 환경으로는 미끄러운 바닥, 평평하지 못하거나 장애물이 있는곳, 잘 안 보이는 곳이나 손잡이가 없는 계단, 화장실, 욕조 등을 생각해 볼 수 있다. 생활 장소에 따른 낙상의 위험요인들을 살펴보면 일반 지역사회와 같은 경우에는 여러 환경적 위해 요인, 여성 독거노인, 음주나 신경안정제를 복용하는 사람, 낙상을 이미 경험한 사람이 위험 요인으로 나타났으며 입소시설에서 생활하는 경우에는 급성 또는 만성 질환을 앓고 있는 사람, 75세 이상의 여성, 많은 약물을 복용하는 사람이 위험 요인으로 나타났다.

● 낙상예방 방법

① 눈부신 조명은 대상자에게 낙상 원인을 제공할 수 있으므로 눈부시지 않는 조명을 제공한다. 이는 낙상이나 부딪히는 가능성을 감소시킨다.
② 복도, 계단 등에 적치한 불필요한 물건을 제거한다.
③ 대상자의 안전한 활동이 가능할 수 있도록 개인 물품을 닿기 쉬운 위치에 놓는다.
④ 침대를 낮게 하고 침대 바퀴는 고정한다.
⑤ 침대, 욕실 등에서 호출 벨을 사용하는 방법을 대상자에게 설명하고 시범을 보인다.
⑥ 대상자에게 낙상방지에 중요한 안전 수칙을 설명한다.
(일어서기전 몇 분 동안 발을 늘어뜨리기, 느리게 걷기, 어지럽거나 힘이 없으면 도움 요청하기)
⑦ 보조기구를 사용할 경우, 대상자의 힘이 약한 쪽에 요양보호사가 서고 보조기구를 사용하지 않으면 대상자의 힘이 강한 쪽에 요양보호사가 선다.
⑧ 한 팔은 대상자의 허리를 감고 다른 팔은 대상자의 상완 전측을 잡아 지지한다. 요양보호사의 지속적인 지지는 낙상이나 상해 위험을 줄인다.
⑨ 대상자 이동시 모든 침대, 휠체어, 이동침대를 고정시킨다.
⑩ 대상자의 의식이 혼돈상태일 때는 언제나 침대의 보호 난간을 올리고 침대를 낮게 유지한다.

○ 낙상예방 환경정비

① 늘어진 줄이나 전기 줄, 바닥 여지저기에 있는 방석이나 카펫을 치운다.
② 부득이 방바닥에 양탄자나 이불을 깔아야 한다면 가장자리를 잘 고정시킨다.
③ 전화기, 의자나 탁자 등 조그만 가구는 되도록 벽 쪽 익숙한 장소에 둔다.
④ 바닥재는 코르크 등 덜 미끄럽고, 탄성이 있어 넘어졌을 때의 충격을 흡수할 수 있는 재질을 사용한다.
⑤ 위험과 연결되는 장애물, 턱 등에 대하여 단차를 적게 한다.
⑥ 가구는 모서리가 둥근 형태의 것을 사용하고, 벽 및 가구 표면에는 뾰족한 못 등 날카로운 것이 없어야 한다.
⑦ 모서리가 곡선으로 처리된 가구를 사용하거나, 모서리 쿠션, 모서리 방지 안전 가드 등을 부착한다.
⑧ 누워있거나, 잠든 동안에는 항상 침대난간을 올려 고정해둔다.
⑨ 바닥에 물이 떨어진 경우, 즉시 물기가 전혀 없을 때까지 닦는다.
⑩ 깨지기 쉬운 물건, 위험한 것들은 보관함 및 캐비닛에 보관하고 대상자들이 열지 못하도록 잠금장치를 한다.

⑪ 앉고 일어 설 때 천천히 움직인다. 고혈압이나 심혈관질환이 있는 대상자는 어지러움증이 유발될 수 있다

- 화장실
 벽과 변기 근처에 안전손잡이를 설치한다.
 욕조 안과 욕실 바닥에 미끄러지지 않도록 방수용 테이프를 붙이거나, 미끄럼 방지.

- 환경점검
계단- 손잡이 장치 / 미끄럼방지 설치
욕실- 손잡이 설치 / 미끄럼방지 매트사용
거실, 복도-문턱을 없애거나 경사로 설치
바닥에 물기제거 / 미끄럼방지 매트사용
침대- 침대 사이드바 사용/바퀴 장금 장치/ 침대 높이조절
화장실-손잡이설치/바닥에 물기제거

● 낙상발생시 응급대처

① 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 대상자를 안정시킨다.
② 만약 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
③ 추가 위험상황이 발생할 우려가 없으면, 의료진이 올 때 까지 낙상한 장소에서 이동하지 않는다.
④ 응급을 요하는 낙상의 경우, 간호(조무)사 부재 시 사실을 주변인에게 알려 신속하게 119응급센터에 구호를 요청하도록 한다.
⑤ 최초 낙상 발견자는 대상자 상태를 파악하여 위급한 요소를 제거하고 나서 간호(조무)사나 담당관리자, 시설장에게 보고한다.
⑥ 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
⑦ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
⑧ 간호(조무)사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다.
⑨ 외상이 없다고 하더라도 촉탁의 또는 연계의료기관에서 진료를 받게 한다.
⑩ 낙상 발생 경위 및 중재내용을 기록한다.

노인인권 보호지침

노인인권

노인학대 유형, 예방, 대응방법

노인장기요양기관

노인인권

● 노인인권보호

노인복지시설(이하 시설) 생활노인은 다음과 같은 기본적 권리를 가지며 어떠한 이유로도 권리의 침해를 받아서는 안 되며, 국가와 시설은 생활노인의 인권을 보호하고 삶의 질을 향상시키기 위하여 최선의 노력을 기울여야 한다.

- 노후에도 인간답게 생활할 수 있는 권리
- 노인이라는 이유로 인간의 존엄성을 차별받지 않을 권리

(1) 존엄한 존재로 대우 받을 권리

① 어르신의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.

② 어르신이 시설의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

③ 어르신이 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다.

④ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.

⑤ 가족은 면회나 전화 접촉 등을 통하여 어르신과의 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 시설의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다.

⑥ 시설은 직원에게 어르신의 권리에 대한 홍보와 교육을 반기별로 실시해야 한다.

⑦ 직원은 수발 및 서비스 과정에서 어르신의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 어르신의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다

(2) 질 높은 서비스를 받을 권리

① 어르신의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.

② 정기적인 상담을 통해 어르신의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별

화된 서비스와 급여계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
③ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.
④ 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 어르신이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.
⑤ 시설은 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다.
⑥ 월별 이용료 미납 등의 경제적 이유만으로 시설에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 어르신의 이용료 문제 해결을 위한 지지망을 개발하고, 어르신의 전원 또는 퇴소 시까지 최선의 서비스를 제공해야 한다.
⑦ 직원은 직무수행상의 사고로 인하여 어르신에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

(3) 가정과 같은 환경에서 생활할 권리

① 시설은 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경을 제공하여야 한다.
② 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다.
③ 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 어르신의 위생관리에 만전을 기해야 한다.
④ 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다.
⑤ 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.

(4) 신체적 구속을 받지 않을 권리

① 어르신 또는 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할만한 간호나 수발방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 어르신의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.
② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 어르신의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 어르신 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다.
③ 시설규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

(5) 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

① 어르신의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안된다. 다만, 인지능력이 제한된 어르신의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 어르신의 서비스 증진을 위한 전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.

(6) 통신의 자유에 대한 권리

① 어르신은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 어르신의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

(7) 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

① 어르신의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다.

② 어르신의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안된다.

③ 어르신의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.

(8) 소유 재산의 자율적 관리에 대한 권리

① 어르신 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

② 다만, 어르신이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 어르신이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 시설에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.

(9) 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

① 어르신의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(예 : 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다.

② 어르신이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해 야 한다.

③ 어르신이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 어르신에게 차별적 처우나 불이익 을 주어서는 안된다.

(10) 시설 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

① 시설 내의 자발적 모임이나 다른 어르신과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다.

② 다른 어르신의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 시설 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다.

③ 시설 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요 시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

④ 어르신이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안된다.

⑤ 어르신의 자유로운 외출, 외박 기회를 최대한 보장하여야 한다.

⑥ 지역사회 주민들은 어르신의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

(11) 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

① 어르신의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여 시켜야 한다.

② 어르신이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.

③ 어르신이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

④ 어르신의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 어르신과 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 어르신 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

⑤ 어르신의 권리, 입·퇴소 및 운영과 관련된 시설의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

● 노인학대

○ 노인학대의 정의 (노인복지법 제 1 조의 2 제 4 호)

노인학대라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말함

○ 노인복지시설의 역할과 의무

시설내 노인학대 의심사례 및 학대사례 발견시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고, 시설이용자 중 학대피해노인 및 학대행위자에 대한 노인보호전문기관으로부터의 상담 및 개입협조, 노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대피해노인에 대한 입소 의뢰시 신속한 보호조치, 시설 내 종사자 및 이용자 대상 노인학대예방교육 실시, 시설 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고 등 노인학대라 함은 노인에 대하여 신체적·정신적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말함

○ 노인학대의 예측 징후

- 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.
- 다툼, 욕설 등의 큰소리가 자주 들린다.
- 노인에게 성적 수치심을 주는 행동을 한다.
- 노인의 물건 및 금품을 허락 없이 사용한다.
- 식사를 거르는 등 영양실조나 탈수상태이다.
- 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않는다.
- 노인을 시설에 입소시킨 후 연락을 두절한다.

● 노인학대유형

노인학대의 유형(노인복지법 제 1 조의 2 와 제 39 조의 9 에 규정한 노인학대의 정의와 노인에 대한 금지행위)

학대유형	내용
신체적 학대	물리적인 힘 또는 도구를 이용하여 노인에게 신체적 혹은 정신적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위
정서적 학대	비난, 모욕, 위협 등의 언어 및 비언어적 행위를 통하여 노인에게 정서적으로 고통을 유발시키는 행위
성적 학대	성적수치심 유발행위 및 성폭력(성희롱, 성추행, 강간) 등의 노인의 의사에 반하여 강제적으로 행하는 모든 성적 행위
경제적 학대	노인의 의사에 반(反)하여 노인으로부터 재산 또는 권리를 빼앗는 경제적 착취, 노인 재산에 관한 법률 권리 위반 등 경제적 권리와 관련된 의사결정에서 통제하는 행위
방임	부양의무자로서의 책임이나 의무를 거부, 불이행 혹은 포기하여 노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(필요한 생활비, 병원비 및 치료, 의식주를 제공하지 않는 행위)
유기	보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위

● 노인학대예방

① 노인학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.

② 시설 내에 노인학대에 해당하는 구체적 행위를 공시하여 노인과 종사자 모두가 학대에 대해 정확한 이해를 갖출 수 있게 하여야 한다.

③ 학대예방을 위하여 종사자와 수급자에게 노인 인권 및 학대와 관련된 교육을 실시하여야 한다.

④ 종사자는 동료 종사자의 노인에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설과 노인 보호전문기관 또는 수사기관에 신속히 신고하고, 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.

⑤ 종사자는 노인들간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.

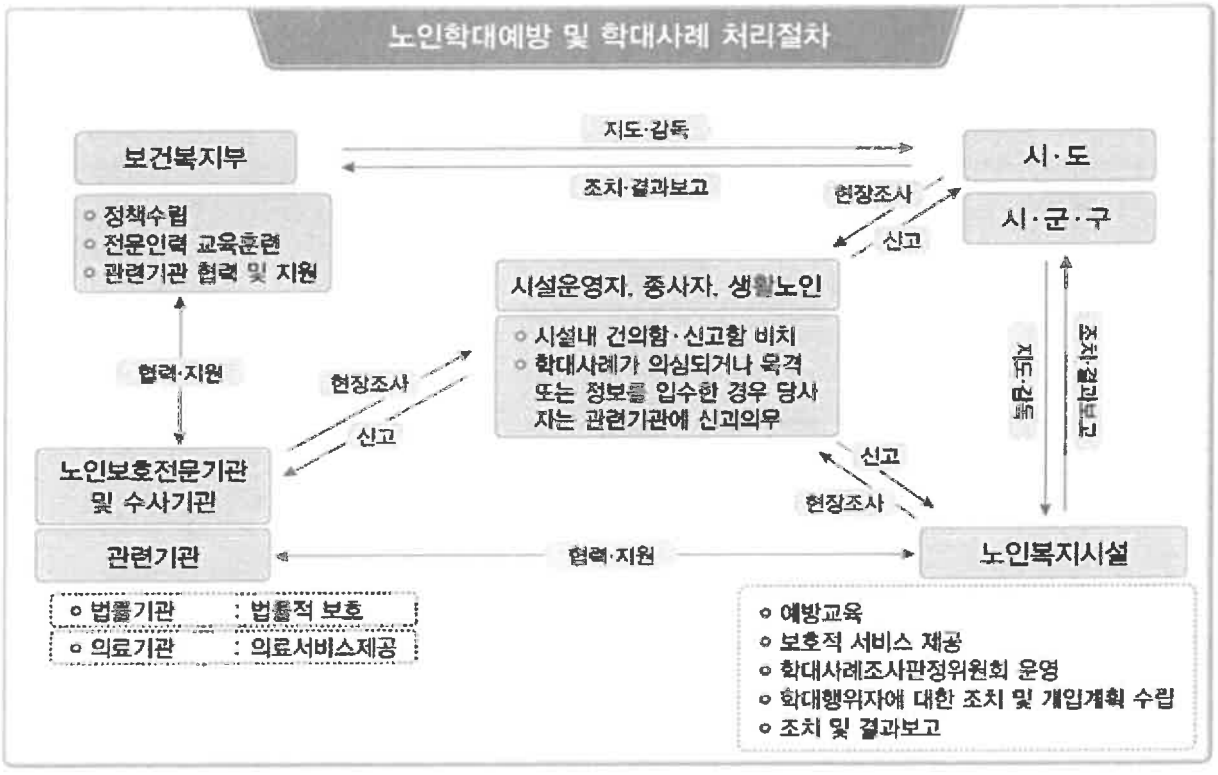
⑥ 치료나 요양의 목적 이외에 노인의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.

⑦ 종사자는 어떠한 이유로도 노인을 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.

⑧ 종사자는 노인이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.

⑨ 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 노인이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.

⑩ 종사자는 노인의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.



● 노인학대 대응방법

- 시설은 노인학대 방지를 위하여 노인학대 사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
- 시설은 노인학대를 사전에 예방하기 위하여 노인들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
- 시설 종사자는 수급자 서비스를 제공하는 과정에서 노인의 신체, 심리적 건강 상태를 주의 깊게 살펴야 하며 노인학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰 하여야 한다.
- 모든 시설 종사자는 동료 종사자 또는 수급자에 의해 이루어지는 구체적 학대 행위를 목격하거나, 노인이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격 하였거나, 노인이 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 해당 시설과 노인보호 전문기관, 수사 기관, 노인학대 관련기관(보건복지상담센터 : 전화 129), 시·군·구 노인복지 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.
- 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 노인은 해당 시설과, 노인 보호전문 기관이나 수사기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.
- 생활노인이 동료 생활노인의 학대 위험 또는 학대를 당하는 것을 목격한 경우 해당 시설과 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.
- 시설의 생활노인 학대와 관련된 정보를 접한 노인복지상담원, 사회복지 전담공무원 등의 관계자는 노인보호전문기관 또는 수사기관에 시설의 학대의심 사례를 신고하여야 한다.
- 신고를 받은 시설운영자는 지체 없이 노인보호전문기관과 공동으로 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
- 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자 로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 노인의 상처가 심각한 경우, 노인 유기 및 노인의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 노인의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.

○ 노인에 대한 금지행위(노인복지법 제 39 조의 9)

① 노인의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위

② 노인에게 성적 수치심을 주는 성폭력·성희롱 등의 행위

③ 자신의 보호·감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임 행위

④ 노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸을 하는 행위
⑤ 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위

○ 노인학대 신고의무자

노인복지법 제 39 조의 6 에 따라 의료법에 따라 의료기관에서 의료업을 하는 의료인, 노인장기요양보험법에 따른 장기요양기관 및 재가장기요양기관의 장과 종사자는 노인학대 신고의무자 이며, 노인복지법 제 61 조의 2 에 따라 노인학대를 신고하지 아니한 자에게는 500 만원 이하의 과태료가 부과된다.

○ 시설의 역할 과 의무

시설내 노인학대의심사례 및 학대사례 발견시 노인보호전문기관 또는 수사 기관에 신고, 시설이용자 중 학대피해노인 및 학대행위자에 대한 노인보호전문기관으로부터의 상담 및 개입 협조, 노인보호전문기관으로부터의 보호가 필요한 학대피해노인에 대한 입소 의뢰 시 신속한 보호 실시, 시설내 종사자 및 이용자 대상 노인학대예방교육 실시, 시설 내 학대발생 현황 및 조치결과 보고 등

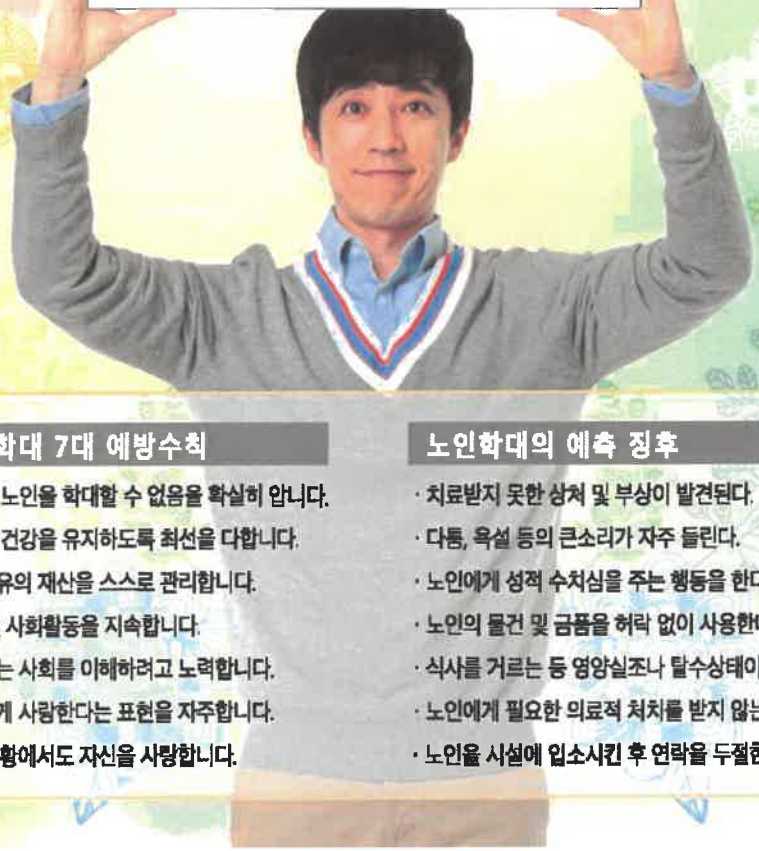
보건복지부 노인보호전문기관

어르신의 행복을 지켜드리는 번호, 기억해주세요

노인학대신고 · 상담전화

1577-1389

또는 **129**



노인학대 7대 예방수칙

- 누구도 노인을 학대할 수 없음을 확실히 합니다.
- 가능한 건강을 유지하도록 최선을 다합니다.
- 자기소유의 재산을 스스로 관리합니다.
- 여가 및 사회활동을 지속합니다.
- 변화하는 사회를 이해하려고 노력합니다.
- 가족에게 사랑한다는 표현을 자주합니다.
- 어떤 상황에서도 자신을 사랑합니다.

노인학대의 예측 징후

- 치료받지 못한 상처 및 부상이 발견된다.
- 다툼, 욕설 등의 큰소리가 자주 들린다.
- 노인에게 성적 수치심을 주는 행동을 한다.
- 노인의 물건 및 금품을 허락 없이 사용한다.
- 식사를 거르는 등 영양실조나 탈수상태이다.
- 노인에게 필요한 의료적 처치를 받지 않는다.
- 노인을 시설에 입소시킨 후 연락을 두절한다.

욕창예방 및 관리지침

욕창발생요인, 욕창예방방법,
관리 및 치료

용산주간보호센터

욕창예방 및 관리지침

○ 욕창의 정의

욕창은 압력(pressure), 또는 압력과 마찰력(friction)이 혼합되어 뼈 돌출 부위(예: 천골, 발꿈치 등)의 피부와 그 밑의 조직에 국소적인 손상을 일으키는 것.

● 욕창의 발생원인

① 부동/와상 : 마비 대상자나 극심하게 허약 상태 및 부동, 와상 등으로 운동성이 감소된 대상자는 스스로 압력을 제거하는 능력이 없으므로 지속적인 압력을 받게 된다.
② 부적절한 영양 : 체중감소, 근육 위축 및 피하지방 감소 등의 현상이 나타나 피부와 뼈 사이의 완충지대가 감소하게 되어 욕창 발생 가능성이 커진다.
③ 요/변 실금 : 습기로 인한 피부 연화는 표피의 손상을 일으키고 미생물을 번식시켜서 피부 통합성을 파괴하고 감염을 일으킨다.
④ 몸에 꽉 끼는 옷을 입는 경우
⑤ 비관적이고 의욕이 없어서 움직임이 적은 경우
⑥ 대상자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아 끈 경우

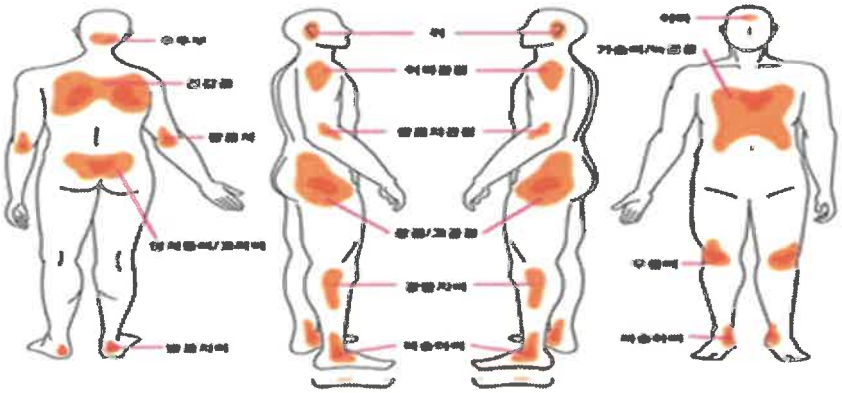
영양결핍	고령	조직관류 저하
피부가 압력을 견디는 능력 감소	표피교환 주기 지연으로 표피 얇아짐	부종은 조직관류방해
비타민C 결핍은 모세혈관 쉽게 파괴	한선 피지선 활동 감소	심부전, 심박출량 감소는국소 순환 감소 초래
빈혈은 조직의 산소 공급 저하 초래	피부 혈액공급 감소 및 모세혈관 약화	수축기압 100, 이완기압 60이하 일때 욕창 발생위험 증가

○ 욕창의 단계

① 1단계 : 피부는 분홍색 혹은 푸른색이다. 누르면 색깔이 일시적으로 없어지며 딱딱하고 열감이 있다. 이 시기에 마사지를 함으로써 욕창 진행을 예방할 수 있다.
② 2단계 : 피부가 갈라지고 물집이 생기며 조직이 상한다.
③ 3단계 : 깊은 욕창이 생기고 괴사조직이 발생한다.
④ 4단계 : 뼈와 근육까지 괴사가 미친 경우이다. 이 단계가 되면 수급자의 전체적인 건강상태가 매우 나빠지기 쉽다.

욕창이 생기기 쉬운 부위

<욕창 발생가능부위 예시>



● 욕창의 예방

○ 욕창 예방방법
① 욕창위험도를 평가하여, 위험도에 따른 관리를 실시한다.
② 어르신 및 종사자에게 욕창예방에 대한 교육을 실시한다.
③ 주기적으로 어르신의 피부상태 관찰, 체위변경 적용 등을 한다.
④ 종사자 근무인계시 어르신의 피부상태를 인계하고 주의 깊게 관찰한다.

○ 욕창예방 활동
① 피부를 건조하고 청결하게 유지한다.
② 침대에서는 2시간 간격으로 체위를 변경하고, 의자에서는 2배 정도 자주 체위변경 해준다.
③ 젖은 침대 시트는 바로 교체하고 피부에 오염물질이 묻어 있으면 재빨리 부드러운 천이나 스펀지, 자극이 없는 비누, 미지근한 물을 사용하여 씻고 말린다.
④ 시트의 구김살과 부스러기 등으로 인한 자극을 줄이기 위해 침상은 항상 주름이 없도록 팽팽하게 펴주고 청결을 유지한다.

⑤ 신체의 약한 부위에 압력이 가는 것을 덜어줄 특수 매트리스(에어매트)와 베개를 장만한다.
⑥ 충분한 단백질과 비타민C를 공급하고 적당한 수분을 섭취하며 균형이 잡힌 식사를 제공한다.
⑦ 관절의 최대운동범위(Range of Motion) 운동을 한다.
⑧ 호발부위에 베개를 대어주며 자주(적어도 4시간) 마사지를 하여 혈액순환을 돕는다.
⑨ 손상 받은 피부에 피부보호연고나 스프레이를 뿌린다.
⑩ 발적된 부위가 있으면 윤활제를 사용하여 마사지를 해준다.
⑪ 마비된 부분은 부딪히거나 미끄러지거나, 넘어지거나, 비벼지거나, 뜨거운 물이나 음식이 쏟아지는 등의 상해로부터 보호한다.
⑫ 압박감을 나타내는 저릿저릿함과 변색된 피부 등이 있는지 살펴본다.
⑬ 가능하면 침대 머리를 30도 이하로 유지하여 쏠림을 감소시킨다.

욕창 초기 증상 대처법
. 약간 미지근한 물수건으로 찜질하고 마른 수건으로 물기를 닦아낸다. . 주의를 나선형으로 그리듯 마사지 하고 가볍게 두드린다. . 미지근한 바람으로 건조시킨다. . 춥지 않을 때에는 30분정도 햇볕을 쪼인다.

● 욕창발생 관리 및 처치

욕창이 있는 대상자에게 필요한 피부처치 및 간호를 제공하여 빠른 회복을 유도하고 합병증을 예방한다.

① 외상이나 욕창의 발생 원인을 파악하여 원인을 제거하면서 간호하며, 상처치유에 영향을 주는 요인(조직의 산소 결핍, 영양결핍, 스테로이드제제 사용, 스트레스, 흡연, 감염, 당뇨병 등)을 관찰하고 제거하여 최상의 생리적 조건을 만들어주도록 한다.
② 전신 상태는 상처치유에 영향을 주므로 전신 상태를 향상 시키도록 한다.
③ 청결한 위생 상태를 유지하고 상처부위가 감염되지 않도록 고정한다.
④ 계약의사(협력의료기관) 방문 시 욕창 부위를 점검하도록 하고,
필요시(항생제치료가 필요한 경우 등) 의료서비스를 연계한다.

○ 욕창관리 1단계
- 가능하면 스스로 체위변경을 할 수 있도록 교육하고 필요 시 체위변경을 보조한다.
- 적절한 수분과 균형 잡힌 식사를 제공한다.

- 손상 받은 조직을 보호하고 더 이상의 손상을 예방한다.

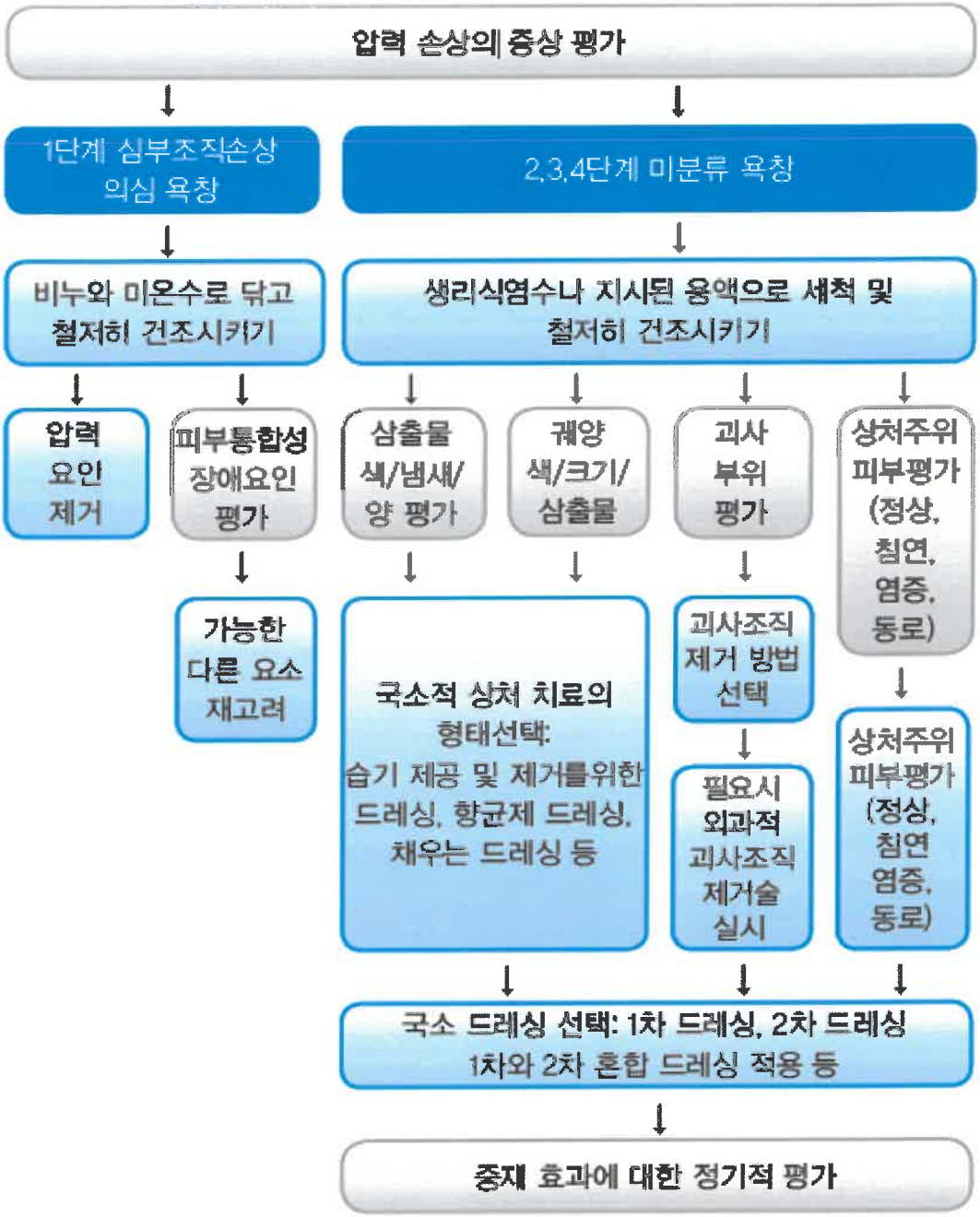
○ 욕창관리 2단계
- 상처를 보호하고 습윤 드레싱을 한다.
- 욕창 예방 매트리스 및 자세변환용구를 적용한다.
- 손상된 부위를 소독하고, 피부보호연고나 스프레이를 뿌린다.

○ 욕창관리 3단계
- 감염예방을 위해 상처를 세척하고 과다한 삼출물을 흡수한다.
- 상처치유를 지연시키고 세균 성장의 매개물이 되는 괴사조직을 제거하기 위해 촉탁의와 상의하여 치료 방향을 결정 한다.
- 증상이 심할 경우 괴사조직을 제거하는 수술을 통해 패혈증 또는 심한 합병증을 예방해야 한다.

○ 욕창관리 4단계
- 상처기저부위 습윤 환경을 제공하며 상처를 세척하고 감염을 예방 한다
- 패혈증, 골수염 등의 치유 부전 상황시 빠른 상처치유를 위해 병원에서 전문의의 치료를 받도록 한다.

욕창 간호 시, 항상 청결하도록 해야 하며, 청결한 간호처치를 위해서 장갑을 착용해야 한다. 분비물이 많아 거즈가 젖은 경우, 멸균 거즈를 이용하여 드레싱 부위에 덧대어 준다. 욕창 부위에 발열 등 욕창부위의 감염 증상과 증후를 주의 깊게 관찰하고 이상이 있을 경우, 간호사에게 보고한다. 환자의 영양상태 또한 예방과 치료과정에 있어서 중요하므로 고단백질, 고칼로리, 철분, 비타민 등의 영양소가 풍부한 식사를 해야 한다.

○ 대상자에게 욕창이 발생된 것이 확인되었다면, 다음의 국소적 욕창 치료 알고리즘에 따라 욕창 간호를 제공 한다


압력 손상의 증상 평가
1단계 심부조직손상 의심 욕창
2,3,4단계 미분류 욕창
비누와 미온수로 닦고 철저히 건조시키기
생리식염수나 지시된 용액으로 세척 및 철저히 건조시키기
압력 요인 제거
피부통합성 장애요인 평가
삼출물 색/냄새/양 평가
궤양 색/크기/삼출물
괴사 부위 평가
상처주위 피부평가 (정상, 침연, 염증, 동로)
가능한 다른 요소 재고려
국소적 상처 치료의 형태선택: 습기 제공 및 제거를위한 드레싱, 항균제 드레싱, 채우는 드레싱 등
괴사조직 제거 방법 선택
필요시 외과적 괴사조직 제거술 실시
상처주위 피부평가 (정상, 침연 염증, 동로)
국소 드레싱 선택: 1차 드레싱, 2차 드레싱 1차와 2차 혼합 드레싱 적용 등
중재 효과에 대한 정기적 평가

응급상황 대응지침

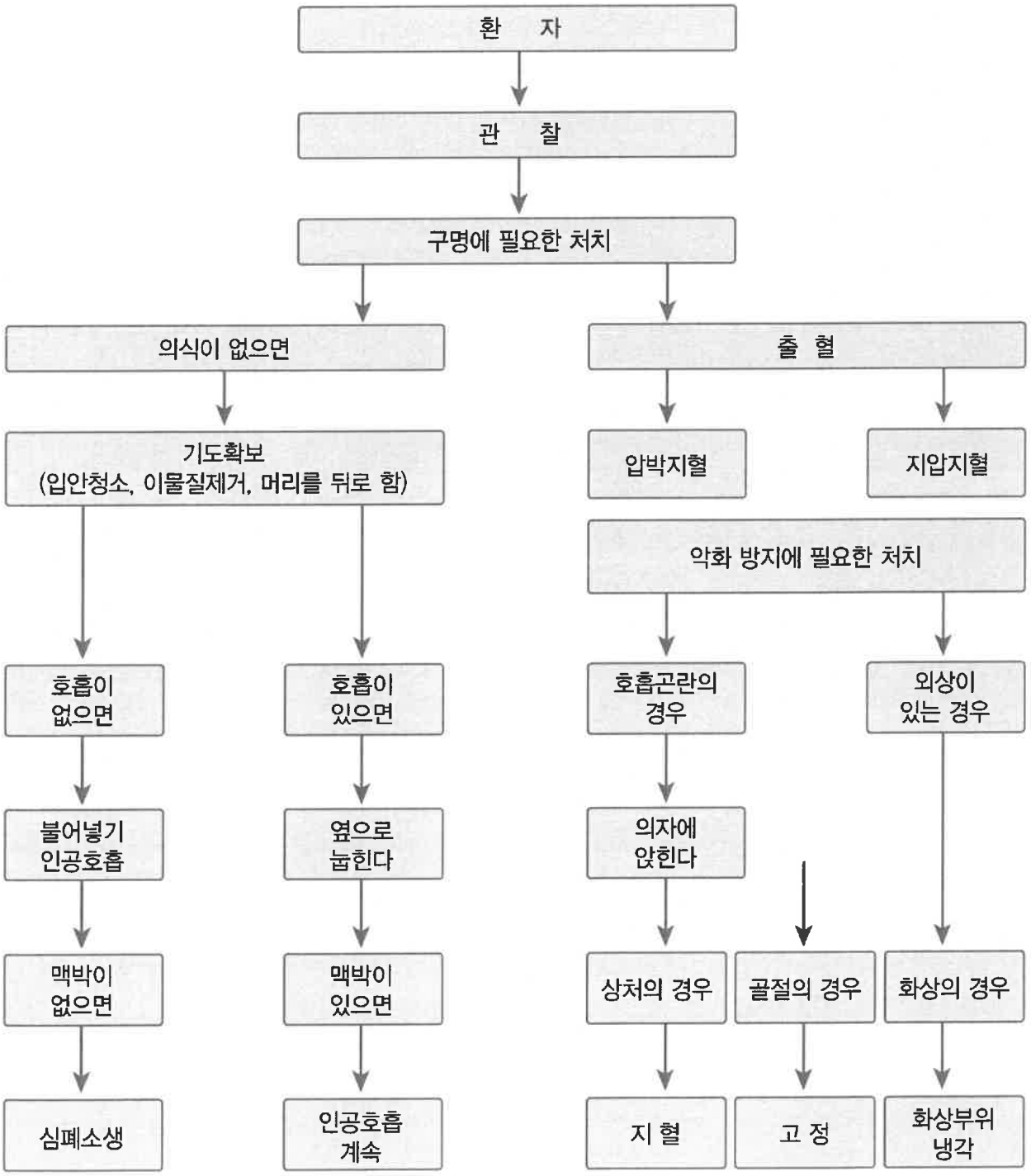
응급상황 대처법, 담당역할, 비상연락체계

용산주간보호센터

○ 대응지침

응급상황 발생 시 최초발견자는 비상연락 후 현장조치를 취합니다.
증상확인-119구급대 요청-현장조치-의료기관 이동

○ 응급상황 대처요령



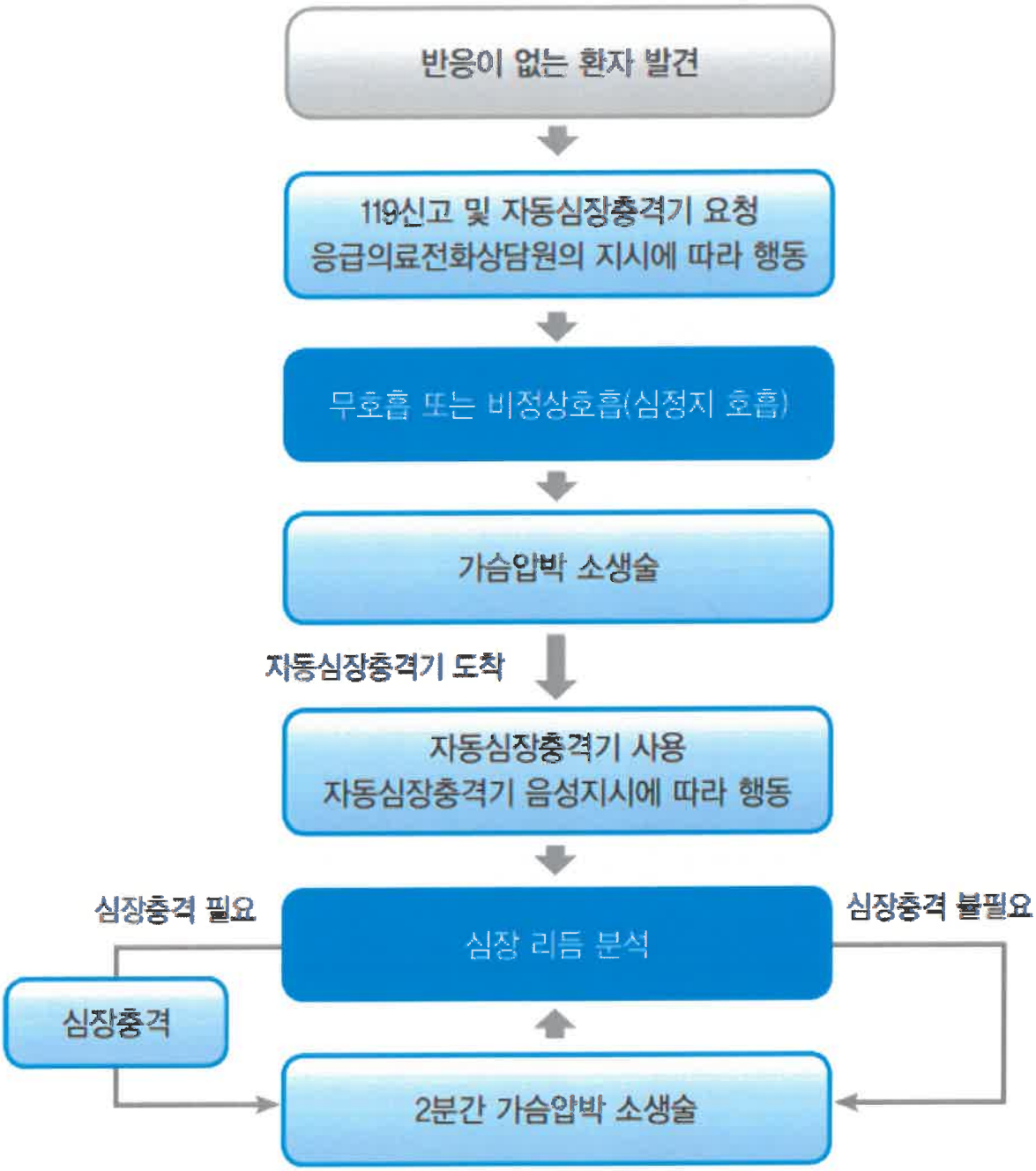
응급상황 대처법

1. 심폐소생술 (심정지 대응)

○ 갑작스럽게 심장이 마비되었거나 사고로 인해 폐와 심장의 활동이 멈추게 되는 때에 심장, 뇌, 그리고 그 외의 장기에 산소를 공급하는 것이다. 호흡이 정지 되거나 심장 이 멈추게 되면 4~6분 이내에 심폐소생술을 실시하여야 한다.
반응이 없다고 판단되면 심장마비 상황이라고 생각하고,119에 도움을 요청하고, 즉시 심폐소생술을 시작해야 한다.

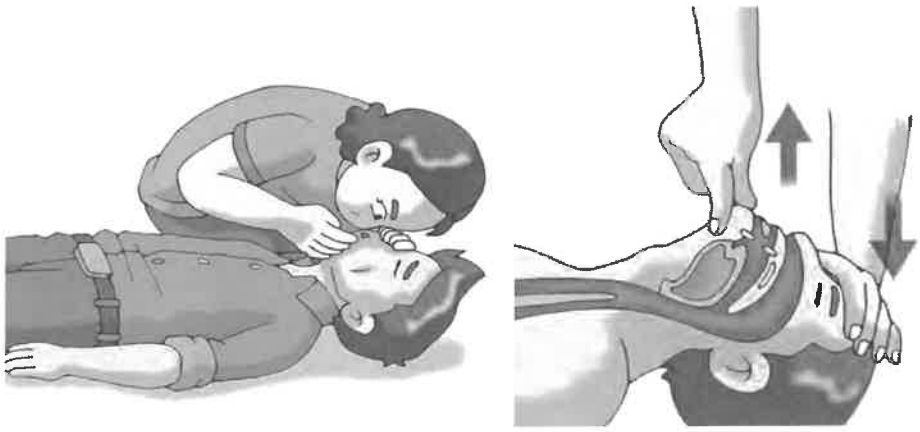
① 의식확인
가볍게 어깨를 두드리며 큰소리로 "여보세요, 괜찮으세요?"라고 말한 다음 반응을 살핀다. 반응이 없으면 심장마비의 가능성이 높다.
② 구조요청
대상자가 아무런 반응이 없고 의식이 없으면 의료진이나 동료직원에게 도움을 요청한다.
③ 119신고
119에 신고할 때에는 환자 발생 장소, 발생 상황, 환자의 상태 그리고 하고 있던 응급처치에 대하여 설명해야 한다.
④ 호흡확인 및 유지.
기도를 유지한 상태에서 눈으로 가슴의 움직임을 관찰하고, 관찰한 후에도 호흡이 없거나 공기의 흐름이 느껴지지 않으면, 우선 환자를 바르게 눕힌 후 입안의 이물질 (부러진 치아나 구토물 등)을 제거한다.
⑤ 인공호흡
환자가 숨을 쉬지 않으면 다음과 같은 방법으로 인공호흡을 실시한다.

△ 기도유지 열기
머리기울임-턱들어올리기 방법을 사용하여 기도를 개방 한다.
머리기울임-턱들어올리기는 한 손으로 환자의 머리가 뒤로 기울어지게 하면서, 다른 손의 손으로 아래턱의 뼈 부분을 머리 쪽으로 들어 올림으로써 기도가 열리도록 하는 방법이다. 이때 턱 아래 부위의 연부조직을 깊게 누르면 오히려 기도를 막을 수 있기 때문에 주의한다. 기도가 열리면 환자의 입을 열어 입-입 인공호흡을 준비한다.


반응이 없는 환자 발견
119신고 및 자동심장충격기 요청
응급의료전화상담원의 지시에 따라 행동
무호흡 또는 비정상호흡(심정지 호흡)
가슴압박 소생술
자동심장충격기 도착
자동심장충격기 사용
자동심장충격기 음성지시에 따라 행동
심장충격 필요
심장 리듬 분석
심장충격 불필요
심장충격
2분간 가슴압박 소생술

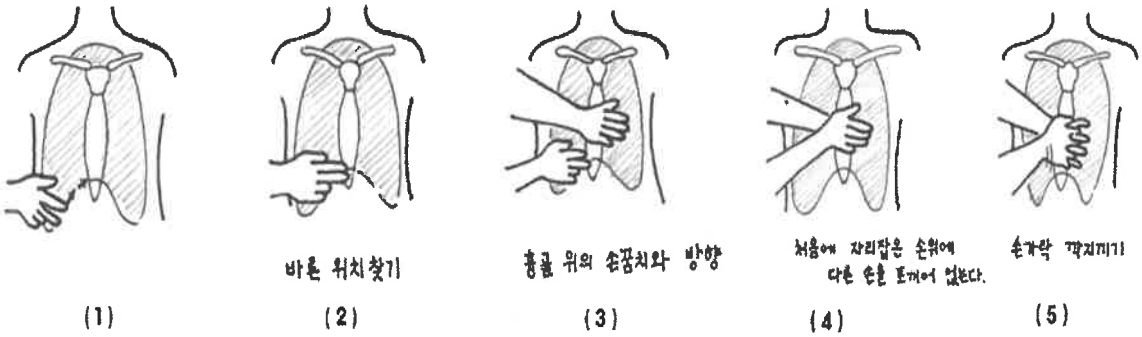
△입-입 인공호흡법

- 이마를 누르면서 턱을 들어 기도를 유지한 다음 환자의 입을 벌린다.
- 환자의 코를 막고 자신의 입을 환자의 입에 밀착시킨다.
- 공기를 서서히(2초)불어 넣는다.
- 잡았던 코를 놓고 입을 떼어 불어넣은 공기가 밖으로 배출될 수 있도록 한다.



⑥ 가슴압박

- 인공호흡을 한 후에도 심장이 뛰지 않는다면 흉부(가슴)를 압박한다.
- 환자는 바닥이 평평하고 단단한 곳에 수평자세를 취하게 한다.
- 압박할 위치 위에 한손을 올려놓고 그 위에 다른 손을 올려놓거나 깍지를 낀다.



- 흉부압박 위치

좌, 우의 갈비뼈가 만나는 곳에서 두 손가락 넓이만큼 위쪽이 정확한 위치 이다.

- 흉부 압박을 가하는 자세

- 흉골의 하부 1/2에 한손을 올려놓고 그 위에 다른 손을 겹쳐서 깍지를 껴서 손가락이 흉벽에 닿지 않도록 한다.
- 팔꿈치를 곧게 펴고 어깨와 손목이 팔과 일직선이 되게 한다.
- 흉골 위에 수직으로 구조자의 체중을 실리도록 한 다음 압박해야 한다.

- 흉부압박을 가하는 방법

- 흉부가 압박되는 깊이는 가슴이 4~5cm정도 함몰되도록 압박한다.
- 압박하는 속도는 1분에 100회 정도이다.
- 압박과 이완의 비율은 50:50정도가 바람직하다

2. 질식(기도폐쇄)시 응급대처

대상자는 저작기능 약화, 반사기능 약화 등으로 사탕, 고기, 땅콩, 떡 등을 삼키다가 질식이 자주 나타난다. 질식은 발견 즉시 신속히 처리해야 하는 응급상황이므로 전직원이 질식에 적절히 대처하는 방법을 미리 숙지하고 있어야 한다.

1) 증상확인

① 부분 기도 폐쇄 시
기도가 부분적으로 막힌 경우, 대상자는 기침과 말을 하며 안전부절하는 행동을 나타낸다. 얼굴과 입술이 파랗게 변하는 청색증은 나타날 수 있으나 나타나지 않을 수도 있다.

② 완전 기도 폐쇄 시
기도가 완전히 막히는 완전 기도 폐쇄 시에는 대상자는 말을 하지 못하면서 양손(또는 한손)으로 목을 쥐는 형태가 나타나면서 얼굴과 입술이 파랗게 변하는 청색증이 나타난다.

○ 기도를 막고 있는 이물질을 빼내기 위해 의식이 있는지 없는지 여부에 따라 하임리히법을 시행해야 한다. 하임리히법을 시행하면서, 즉시 응급구조대(119)로 연락을 취함

. 음식 섭취 시 질식 상태가 되면 입안의 음식물을 빨리 꺼낸다.
. 구개 반사 요법을 시행한다(설압자를 사용하여 구토를 유도).
. 손바닥으로 어깨뼈 사이에 있는 등 부분을 세게 때려 이물질이 올라와 기침으로 뱉어 낼 수 있도록 한다.
. 위 방법으로 뱉어 내지 않으면 하임리히법을 적용한다.
. 바로 산소흡입을 할 수 있는 장소로 옮긴다.
. 호흡곤란 시 산소를 제공하고 119에 연락한다

① 부분 기도 폐쇄 시 (하임리히법)
. 어르신의 뒤에 서서 허리를 팔로 감싸고 한쪽다리를 수급자 . 종사자는 한 손의 주먹을 쥔다. 주먹 쥔 손의 엄지를 어르신의 배꼽과 검상돌기 중간에 놓는다.
. 주먹을 쥐지 않은 다른 한 손으로 주먹 쥔 손을 감싸고 빠르게 위로 밀쳐 올린다.
. 이물질이 밖으로 나올 때까지 계속한다.

② 완전 기도 폐쇄 시 (변형된 하임리히법)

. 어르신을 바닥에 반듯이 눕힌다.

. 종사자는 어르신의 허벅지 쪽에 무릎은 꿇고 앉는다.

. 한 손을 이용하여 어르신의 배꼽과 명치 사이에 손목 끝부분을 놓고 다른 한 손을 포갠다.

. 위쪽 방향으로 4~5회를 빠르게 밀친다.

. 종사자는 어르신의 복부 중앙에 위치하여 좌, 우 어느 쪽으로도 치우치지 않게 해야 한다.

. 밀쳐 올리기를 4~5회 실시한 후 입안의 이물질을 꺼낸다.

○ 응급상황 조치 방법

구분	응급조치방법
낙상	① 수급자가 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 수급자를 안정시킨다. ② 수급자가 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면, 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고, 무리하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다. ③ 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다. ④ 종사자는 간호(조무)사 등 응급보고체계 윗 단계로 보고한다. ⑤ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다. ⑥ 간호(조무)사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다
경련	① 경련의 양상을 관찰한다. 경련시 혀나 입술을 깨물지 않도록 거즈를 감은 설압자를 물려준다. ② 어르신의 머리 아래에 부드러운 것을 대주고 주변의 위험한 물건을 치운다. ③ 몸에 꽉 끼는 벨트나 단추 등을 풀어 편안하게 호흡하도록 한다. ④ 침이나 거품 혹은 구토로 인해 질식의 위험이 있을 경우 어르신의 얼굴을 옆으로 돌리거나 왼쪽으로 돌려 눕혀 기도를 유지하도록 한다. ⑤ 경련하는 동안에는 입에 물 및 약 등 어떠한 이물질도 넣어서는 안 된다. ⑥ 산소 포화도 측정기로 산소 수치를 측정하고 필요 시 산소 공급한다. ⑦ 경련이 발생하는 동안에 몸이 뻣뻣해지거나 호흡 곤란 및 의식변화가 있을 수 있으므로 곁에서 잘 관찰한다. ⑧ 경련성 질환이 없던 어르신이 경련을 일으키거나 5분 이상 경련이 지속될 때는 119에 신고하고 병원으로 즉시 이송한다. ⑨ 경련 증상 발생 및 병원 이송 등을 조치 결과를 보호자에게 알린다.
화상	① 화상 부위의 깊이, 넓이를 확인한다. ② 화상부위를 찬물(5~12℃)에 통증이 없어질 때까지 15~30분정도 식힌 후 옷을 벗긴다. ③ 화상 부위를 깨끗한 물수건으로 감싸 세균 감염을 예방한다. ④ 몸에 붙어있는 옷은 잡아당기거나 벗기지 말고 잘라내어야 하며 장신구는 최대한 빨리 제거하도록 한다. ⑤ 화상 부위를 깨끗한 물수건으로 감싸 세균 감염을 예방한다. ⑥ 민간요법으로 환부에 기름이나 크림을 바르면 감염위험이 있고열기를 내보내지 못하여 상처를 악화시키므로, 절대 이물질을 바르지 않는다. ⑦ 119에 연락해서 병원으로 이송한다. ⑧ 화상 발생 경위와 조치결과를 반드시 보호자에게 알린다. ⑨ 화상 발생 경위 및 조치 결과를 기록한다

구분	응급조치방법
뇌졸증	① 뇌졸중의 전조증상을 발견하면 가능한 한 신속히 의료기관으로 이송해야 한다. 발병후 3~6시간 이내에 응급조치를 받게되면 장애 발생을 예방할 수 있다. . 응급의료기관으로 이송할 때는 시설 내에서의 상황을 적은기록지 등(연계 기록지)을 동봉한다. ② 가족과 보호자에게 연락한다.
골절	1. 증상 • 낙상 또는 부딪힘 등으로 인하여 통증 호소. • 낙상 또는 부딪힘 등은 있었으나 통증을 호소하지는 않았지만 검사가 필요하다고 판단된 경우. 2. 응급처치 • 되도록 몸을 적게 움직이게 하고 불필요한 행동은 못하도록 한다. • 신속히 의료진을 부른다. • 골절 부위에 피가 나면 지혈을 해주고, 상처나 있으면 깨끗한 천으로 덮거나 붕대로 느슨하게 감싸준다. • 나무판이나 두꺼운 잡지 등을 이용한 부목을 골절 부위에 대고 골절부가 움직이지 못하도록 고정한다
저혈당 쇼크	1. 증상(식은땀, 어지러움, 허기짐, 실신, 의식장애, 기력저하)을 확인한다. 2. 발견시 즉시 간호(조무)사에게 알린다. 3. 응급처리 • 활력증후 및 혈당을 체크한다. • 저혈당 쇼크가 왔을 때 의식이 있을 경우: 적합한 음식과 양은 음료수(사이다, 콜라)1/2잔, 우유1잔, 주스(가당)1/2잔, 요구르트 1병, 설탕 1큰 술, 사탕3~4개, 초콜릿 3쪽, 꿀 1큰 술을 제공한다. 의식이 없을 경우: 음식물 섭취를 금하고 신속하게 119에 연락하고 병원으로 이송한다
호흡곤란	1. 자세를 반좌위나 좌위로 취한다. 2. 발견 즉시 간호(조무)사에게 즉시 알린다. 3. 심리적 안정을 위하여 주위를 편안하게 해준다. 4. 어르신 곁에서 손을 잡아주고 심호흡을 격려한다. 5. 필요 시 119에 연락하고 병원으로 이송한다.

담당역할

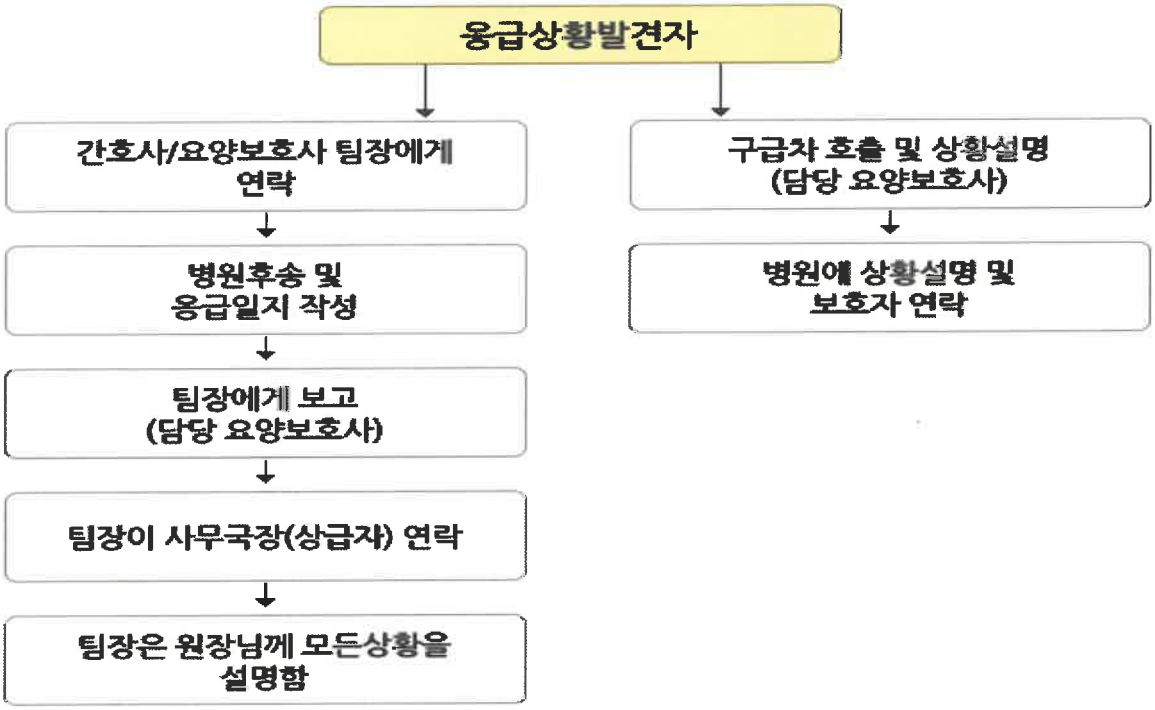
■ 응급상황 발생 시, 최초 발견자는 신속하게 응급상황인지 확인하고, 필요한 경우 119에 신고하여 구급차를 호출하며, 환자를 안전한 곳으로 이동시키고, 매뉴얼에 따라 응급처치를 실시합니다. 이때 시설장, 사회복지사 등 다른 직원은 비상연락망을 통해 협력하고, 응급상황에 대한 대처를 지원하며, 환자의 안전을 보장하는 역할을 수행합니다.

1. 최초 발견자의 역할
응급상황 인식 및 확인: 먼저 상황을 인지하고 무엇이 잘못되었는지 확인합니다.
안전 확보 및 환자 평가: 환자를 안전한 장소로 옮기고, 환자의 상태를 평가합니다.
119 신고 및 구급차 호출: 필요한 경우 119에 신고하여 구급차를 부릅니다.
응급처치 실시: 센터의 응급상황 대응 매뉴얼에 따라 환자에게 필요한 응급처치를 실시합니다.

2. 시설장 및 다른 직원의 역할
정보 공유 및 지원: 비상연락망을 통해 최초 발견자와 소통하며 응급상황 발생을 공유하고, 신속한 대처를 위한 지원을 제공합니다.
응급상황 매뉴얼 관리: 센터 내 응급상황 발생 시 대처 절차와 비상연락망이 제대로 구축되어 있는지 확인하고 관리합니다.
환자 안전 관리: 환자의 안전을 보장하기 위해 협력하고, 응급 의료 장비 사용을 포함한 전반적인 대응을 이끌어갑니다.

담당자	사전역할	사후역할
요양보호사	기본적인 조치 취한다	팀장에게 보고한다.
간호(조무)사	병원 후송 및 병원동행	병원에 상황설명 및 어르신 지원
사회복지사	상황파악 및 상황보고	사후처리 지원 (응급상황 기록)
시설장	보호자 연락 및 상황설명	사후조치 처리

비상연락 체계



■ 기관 내 담당자 연락처

담당자	이름	연락처
간호(조무)사	김난희	010-2558-7397
사회복지사	정미정	010-9218-3263
시설장	이윤애	010-8590-3583

■ 기관 외 연락처

협력병원	베스트 정형외과 053-559-7582
응급, 화재	119
범죄신고	112
감염병 발생	1339
가스안전공사	1544-4500

인권침해 대응지침

장기요양기관 종사자

급여 외 행위요구

폭언·폭행·상해·성희롱·성폭력

용산주간보호센터

직원 인권침해 대응지침

● 인권

우리 법률 중에서 「국가인권위원회법」 제2조는 "인권이란 「대한민국헌법」 및 법률에서 보장하거나 대한민국이 가입·비준한 국제인권조약 및 국제관습법에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리를 말한다." 고 정의하여 인권이란 보편적인 인간의 권리를 의미한다는 점을 명시.

● 인권침해

인권침해란 인권 또는 「헌법」상 보장되는 기본권을 침해하는 행위로서 폭언, 폭행, 직장 내 괴롭힘, 성희롱, 성폭력을 포함하여 사람의 권익을 부당하게 침해하는 일체의 행위.

● 노인장기요양보험법

제35조의4(장기요양요원의 보호)

장기요양기관의 장은 장기요양요원이 아래의 행위에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

행위	대응
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언 · 폭행 · 상해 또는 성희롱 · 성폭력 행위를 하는 경우.	업무전환
수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 경우.	보호자에게 거절 의사 기관에 보고 조치요청 제공 금지.
- 장기요양요원에게 급여외행위의 제공을 요구하는 행위 - 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위	기관 행위 금지

● 폭언・폭행・상해 행위 시 대응방법

○ 폭언

- 폭언이란 상대방에게 인격적 모욕감・모멸감 또는 수치심을 일으키는 표현이나 욕설 등 「헌법」 제10조(인간의 존엄성 및 행복추구권)에서 보장하고 있는 인간의 존엄성 및 인격권을 침해하는 언행을 말합니다.
- 폭언이 반드시 욕설이나 고성 또는 협박을 포함해야 하는 것은 아니며, 상대방의 인격권을 침해하는 일체의 표현이 폭언에 해당할 수 있습니다
- 예시 : “가만 두지 않겠다 회사에 알려 짤리게 하겠다” 등

○ 폭행・ 상해

- 폭행이란 사람의 신체에 대한 일체의 불법적인 유형력(有形力)의 행사를 말하며, 「헌법」 제12조에서 보장하는 신체의 자유를 침해하는 행위입니다.
- 신체의 자유란 신체의 안정성이 외부로부터의 물리적인 힘이나 정신적인 위험으로부터 침해당하지 않을 자유와 신체활동을 임의적이고 자율적으로 할 수 있는 자유로서, 정신적 자유와 더불어 인간의 존엄과 가치를 구현하기 위한 가장 기본적인 권리이자 인권 보장의 전제조건입니다.
- 반드시 상대방의 신체에 직접 접촉해야만 폭행이 성립하는 것은 아닙니다. 사람에 대한 ‘간접적인’ 유형력의 행사, 즉 사람을 향해서 물건을 던지는 행위 또는 전화로 귀가 아플 정도의 심한 고성을 지르는 행위도 폭행이 될 수 있습니다.
- 예시: 꼬집거나 할퀴는 경우, 머리카락을 잡아당기는 경우

○ 종사자 대응방법

- 행위자에게 행위 중지를 요청합니다.
- 폭언・폭행이 일어나는 자리에서 피합니다.
- 주변에 도움을 요청합니다.
- 소속된 부서에 폭언 및 폭행이 일어났던 상황을 육하원칙에 의거하여 구체적으로 보고합니다.
- 필요 시 내부 기관에 심리 상담과 법률 상담을 요청하고, 유급・무급 휴가, 업무의 일시적 중단 및 전환 등을 요청합니다

○ 기관 대응방법

- 주변인은 피해자를 안전한 곳으로 이동시킵니다.
- 주변인은 다른 종사자 도움을 받거나 경찰에 신고합니다.
- 업무 교체, 휴가 등으로 직원을 보호합니다.
- 피해자가 상담 및 치료를 받을 수 있도록 지원합니다.
- 사건 경위 파악 후 규정에 따른 구제조치와 법적 조치를 취합니다.
- 경찰 및 외부 기관에 협조를 요청합니다

● 성희롱·성폭력 대응방안

성희롱	- 일반적으로 성희롱이란 업무, 고용 등의 관계에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 성적인 말이나 행동으로 상대방에게 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말하며, 이에 더하여 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 않았다는 이유로불이익을 주는 행위도 성희롱의 개념에 포함됩니다. - '성적 언동' 은 성적 의미가 내포된 육체적·언어적·시각적 행위를 말하며, 성희롱 행위자에게 반드시 성적인 동기나 의도가 있어야 하는 것은 아닙니다. 즉 행위자가 성적인 의도로 한 행위가 아니라고 주장하더라도 성희롱에 해당할 수 있습니다. 또한 성희롱이 성립하려면 '성적 굴욕감이나 혐오감' 을 느낄만한 성적 언동이어야 하는데 이는 피해자의 주관적인 감정에만 좌우되는 것은 아니며, 객관적으로 피해자와 같은 처지에 있는 일반적·평균적인 사람으로 하여 성적 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 할 만한 행위인지를 기준으로 판단합니다.
성폭력	- 성폭력이란 넓게는 성희롱, 성추행, 성폭행 등을 포함하여 상대방의 성적 자기결정권(자신이 원하지 않는 성적 행위를 거부할 권리 및 강요당하지 않을 권리)을 침해하는 모든 행위를 말하고, 좁게는 「성폭력처벌법」 제2조 제1항에 규정된 "성폭력범죄" 에 해당하는 행위를 말합니다. - 현실에서 성폭력 범죄와 성희롱은 동시·연속적으로 행해지는 경우가 많으며, 명확히 구분하기 어려운 지점도 있습니다.

○ 기관의 대응방법

직원 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

[직원 · 수급자 사이에 발생 사례]
- 침상을 세워 어르신을 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다는 경우
- 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
- 어르신의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발

라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
- 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
- 산책활동을 할 때 사람이 없는 둘만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우

- 기저귀 케어나 목욕급여 제공과 같은 성폭력 발생 가능한 특수한 상황들이 많으며, 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어 급여제공자의 빠른 판단이 필요하다. 만약 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 보고하여 신속히 사태를 중단시키고 재발 방지를 위해 노력해야 한다.

- 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 관리자에게 보고하여야 하며, 관리자는 관계자에 대한 확인 및 조사를 실시하고 교육하여 재발되지 않도록 하여야 한다. 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.

① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시
  - 년 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방교육을 어르신과 직원에게 각각 실시한다.
② 성폭력 예방 및 대응지침을 공개된 장소에 비치
③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지
  - 성폭력으로 인한 피해가 있을 경우 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.
④ 성폭력 행위자에 대한 조치 실시
  - 성폭력을 한 대상자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다
⑤ 성폭력과 관련한 근로자의 고충을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다

○ 종사자 대응방법

① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부의사를 표현한다.

② 서비스 이용자에게는 거부의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다. 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우녹취하거나 일지를 작성해 둔다.
③ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.
④ 외부기관의 도움을 요청한다.
・심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력 상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.
⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.

● 직장 내 괴롭힘

- 직장 내 괴롭힘이란 사용자 또는 근로자가 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적・정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 말합니다.

○ 직장내 괴롭힘 예방 및 대응방안

- 상호 존중하는 작업 환경을 만듭니다.
① 직급에 상관없이 존칭・존대어를 사용합니다.
② 성별에 상관없이 존중 언어를 사용합니다.
③ 나에게 차별, 고정관념, 편견이 있지는 않은지 다시 한번 점검합니다.
④ 상대방에게 공감과 감사 표현을 합니다.
⑤ 권위적인 지시를 내리지 않습니다.
⑥ 효과적인 의사소통을 위해 비폭력적 대화방법을 배우고 공유합니다

- 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램에 적극 참여합니다.
① 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 전반적인 안전 인식 및 지식을 향상시키는데 도움을 줍니다.
② 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 직장 내 괴롭힘 및 폭력 관련 위험을 식별하는데 필요한 정보를 제공합니다.
③ 직장 내 괴롭힘 예방 프로그램은 문제가 발생하기 전에 해결하여 궁극적으로는 직장 내 괴롭힘과 폭력 가능성을 줄여줍니다
④ 직원들에게 직장 내 괴롭힘 예방 교육을 실시합니다.

치매예방 및 관리지침

치매종류, 치매증상, 치매예방,
관리 및 치료

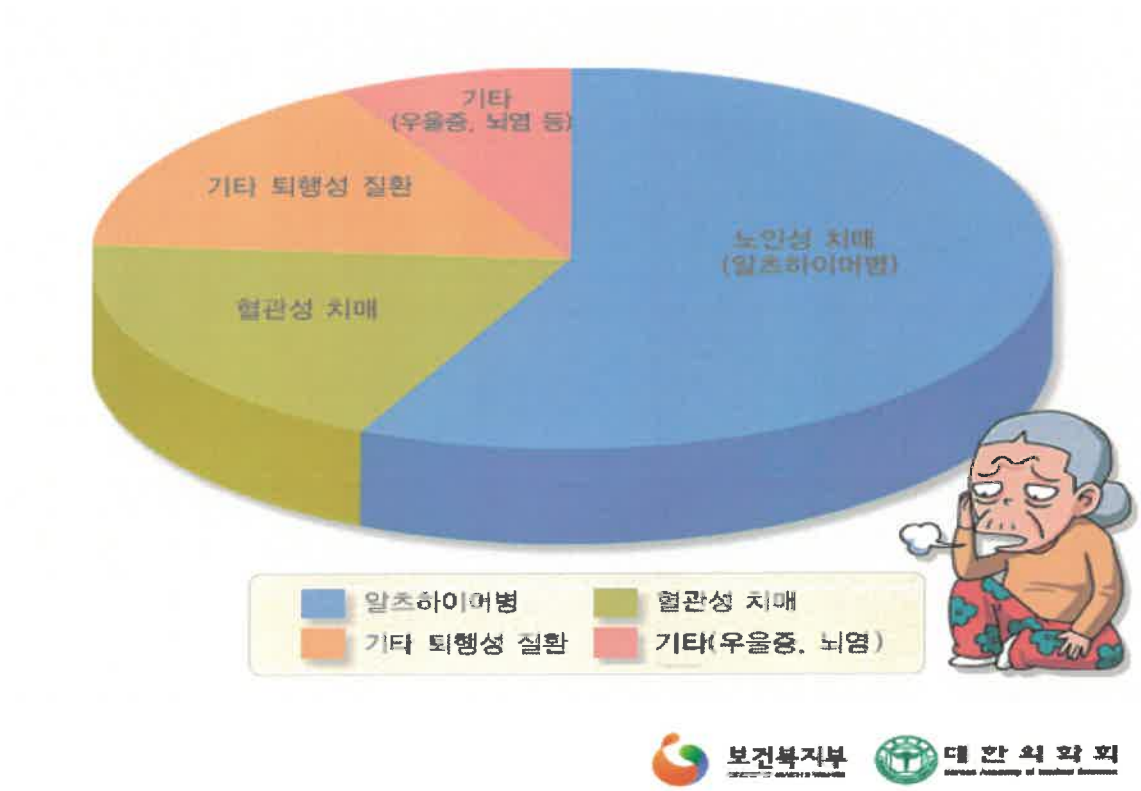
용산주간보호센터

치매예방 및 관리지침

○ 치매란

치매는 그 자체가 뇌손상에 의해 기억력을 위시한 여러 인지기능의 장애가 생겨 예전 수준의 일상생활을 유지할 수 없는 상태를 의미한다. 치매는 일단 정상적으로 성숙한 뇌가 후천적인 외상이나 질병 등 외부 원인에 의하여 손상 또는 파괴되어 전반적으로 지능, 학습, 언어 등의 인지기능과 고등 정신기능이 떨어지는 복합적인 증상을 말한다.

〈그림. 치매의 원인〉



보건복지부 대한의학회

● 치매의 종류

• 치매는 정상적이던 사람이 뇌에 발생한 여러가지 질환으로 인하여 기억을 하고 사고를 할 수 있는 인지기능이 장기적으로 감퇴하여 일상생활 생활에 영향을 줄 정도에 이르게 되는 넓은 범위의 뇌 손상을 의미한다.

알츠하이머병	뇌에 베타아밀로이드 단백이 침착하여 생긴 노인성 신경반과 타우 단백질이 과인산화 되면서 결합한 신경섬유다발로 불리는 비정상물질이 뇌에 축척하여 세포의 기능이 마비됨으로써 발생함.
혈관성 치매	뇌혈관이 터지거나 막혀 산소와 영양분의 공급이 차단되어 뇌세포가 손상되면서 생김.
알코올 치매	장기간 지속된 과음이 알코올 치매의 원인입니다. 알코올 자체의 독성에 의해 치매가 발생하는 경우도 있고, 알코올 섭취로 인한 비타민 B1 결핍이 원인인 경우도 있습니다
루이체 치매	여러 종류의 치매 중 루이체 치매와 파킨슨병 치매는 특징적으로 '파킨슨 증상'이라 불리는 움직임의 장애가 같이 나타납니다
전 두 측 두 엽 치매	두측두엽 치매는 전두엽이나 측두엽의 앞쪽에서부터 진행되는 치매입니다.이 부위에 문제가 발생할 경우 말을 이상하게 하거나, 참을성이 없어지거나, 판단력이 저하될 수 있습니다.
초로기 치매	원인 질환에 상관없이 치매가 65세 이전에 발병한 것을 '초로기 치매' 라고 합니다. 건강보험심사평가원 자료에 따르면 65세 미만의 치매환자는 점차 늘어나고 있으며, 2015년에는 전체 치매환자 중 초로기 치매가 15% 가량을 차지한다고 합니다

● 치매의 증상

다음의 10가지 경고 증상이 있으면 치매를 의심해 볼 필요가 있다. 경고 증상이 있을 때에는 미루지 말고 전문의(정신과 또는 신경과의사)를 찾아 상의하는 것이 필요하다.

① 일상생활에 지장을 초래할 정도로 최근 일에 대한 기억력 상실이 있다.
② 언어사용이 어려워졌다.
③ 시간과 장소를 혼동한다.
④ 판단력이 저하되어 그릇된 판단을 자주한다.
⑤ 익숙한 일을 처리하는데 어려움이 있다.
⑥ 돈 계산에 문제가 생겼다.
⑦ 물건 간수를 잘못한다.
⑧ 기분이나 행동에 변화가 있다.
⑨ 성격에 변화가 있다.
⑩ 자발성이 감소되었다.

① 인지장애

- 기억력 저하

약속을 잊거나 물건을 잃어버리는 경우가 많다. 수일전 또는 수주일 전의 일에 대한 단기 기억력 저하가 먼저 생기고 병이 심해지면서 장기 기억력 저하가 온다.

- 언어능력저하

언어 구사 능력이 저하되며 대화 중 적절한 단어가 떠오르지 않아 말문이 자주 막히고 말수가 현저하게 감소한다. 말은 짧고 자주 끊어지며 내용이 빈약하다. 앞뒤가 맞지 않는 이해할 수 없는 말을 한다. 타인의 이야기를 이해하는 능력이 저하되어 엉뚱하게 이해하거나 전혀 이해하지 못하는 경우가 만다.

- 지남력 저하

시간개념이 떨어져 날짜, 요일, 시간을 자주 착각하여 실수한다. 심하면 낮과 밤을 구분하는 것도 어려워진다. 오랫동안 지내던 집도 자신의 집이 아니라고 부인하고 가족의 얼굴을 보고 알아보지 못 하기도 하다.

- 시공간 파악능력 저하

공간개념이 떨어져 자주 다니던 곳에서도 길을 잃고 헤매게 되고 집 안에서 화장실과 안방을 구분하지 못 하는 경우도 있다.

- 실행기능 저하

옷매무새가 흐트러져 지저분한 인상을 준다. 자신의 위생 상태에 관심이 없어지고 이전에 하던 집안일도 하지 못하게 된다. 옷을 혼자서 입을 수 없어 도움이 필요하게 된다.

② 행동심리 증상

- 우울증

말수가 줄고, 의욕이 없으며 우울한 기분을 표현한다. 식욕이 감소하며 잠을 지나치게 많이 자거나 못 자는 등 수면양상이 변화한다. 자살에 대한 생각이 증가하여 자살을 시도하기도 한다.

- 정신증

정신병적 증상으로 망상, 환청, 환시가 나타난다. 다른 사람이 자신의 것을 훔쳐 갔다는 주장을 하는 등 각종 의심이 증가하며 돌아가신 부모님이 집 밖에 와 계시다는 등 착각이 증가한다. 방 안에서 혼자 누군가와 대화를 나누거나 손짓을 하는 등의 증상을 보인다. 매우 당황해하고 불안해하거나 공포에 휩싸여 예기치 못한 행동을 보인다.

- 초조 및 공격성
쉽게 불안해하거나 이유없이 자꾸 서성거리고 한자리에 오래 앉아 있지 못하며 초초한 것처럼 행동한다. 고집스럽고 이기적이며 논쟁적이고 자주 화를 내기도 하며 한 번 화를 내며 걷잡을 수 없이 폭발적으로 나타나며 잠시 후에는 아무 일이 없다는 듯이 조용해 진다.

- 수면장애
얕은 잠을 자고 자주 깬다. 밤에 배회하고 그 여파로 낮잠을 지나치게 자며 이로 인해 낮과 밤이 뒤바뀌는 경우가 많다.
- 기타 증상으로 물건을 모아 숨기거나 침을 뱉는 등의 행동을 보인다.

△ 치매 단계별 주요 증상

단계	주 요 증 상
초기	일주일 내의 중요한 사실을 기억하지 못함 사람이나 물건의 이름이 잘 떠오르지 않음 시간과 장소를 기억하지 못함
중기	오전에 경험한 중요한일을 오후에 기억하지 못함 옷 입기 등 익숙한 일이 서툴러짐 불안, 초조, 피해망상, 도둑망상의 증상이 나타남
말기	시간과 장소에 대한 기억이 완전히 없어짐 자식과 배우자도 몰라봄 식사, 대소변을 스스로 해결 못하고 의사 표현 불가능

● 치매의 예방

(1) 치매 예방을 위한 행동 수칙
① 손을 자주 움직이게 한다.
② 수분을 충분히 섭취하게 한다.
③ 되도록 혼자 있게 하지 말고 타인과 가까이 지내게 한다.
④ 주기적으로 걷거나 운동을 하게한다.
⑤ 노화 방지를 위해 가급적 소식을 하게 한다.
⑥ 비만을 치료한다.
⑦ 당뇨병이 있는 경우 당뇨약이나 인슐린을 사용하면서 혈당을 조절한다.
⑧ 고지혈증 및 혈압을 조절한다.
⑨ 심장병이 있는 경우 혈관성치매를 유발할 수 있으므로 계속 치료한다.
⑩ 기억장애, 언어장애가 있는 경우 빨리 검사를 받게 한다

(2) 치매 예방 프로그램

① 1일 1시간씩 손 체조, 발 체조를 하게하고 걷는 운동을 실시한다.
② 수시로 다른 어르신들과 같이 있도록 유도한다.
③ 인지기능 향상 프로그램에 적극적으로 참여할 수 있도록 유도한다.
④ 여가・정서 지원 프로그램에 참여하여 정서적 안정감을 주는 환경 조성을 한다.

● 치매의 관리 및 치료

치매 대상자는 정상인과 달리 자신의 증상을 적절하게 표현할 수 없기 때문에 가벼운 질병이라도 심각한 상태로 악화시킬 수 있다. 또한 치매는 대부분 만성적으로 악화되는 경과를 취하기 때문에 정기적으로 대상자의 진행여부를 판단하고 적절한 조치를 취해야 한다. 따라서 치매 대상자는 3-6개월 간격으로 병원에서 상태를 검진하는 것이 매우 중요하다.

(1) 치매 조기발견과 지속치료의 중요성

① 치매 조기발견의 장점
. 조기발견을 통해 회복 가능한 치매를 감별할 수 있다.
. 혈관성 치매인 경우 적절한 치료를 통해 병의 진행을 중지시킬 수 있다.
. 알쯔하이머인 경우 조기진단 후 적절한 치료를 통해 병의 증상을 완화하고 병의 경

과를 둔화시킬 수 있다.
. 체계적 치료와 관리로 환자의 삶의 질을 높일 수 있다.
. 병의 악화로 인한 다양한 문제에 미리 대처할 수 있다.

② 치매 약을 꾸준히 먹는게 것의 중요성
. 치매는 아직 완치 가능한 치료제가 없는 진행성 질환이며 점차 심각한 인지기능 저하, 행동장애, 일상생활 및 직업적, 사회적 기능장애를 보이게 된다. 지속적인 약물치료로 증상악화를 지연시켜 치매어르신의 독립성을 연장시킬 수 있으며, 가족들이 대상자를 돌보며 쓰게 되는 시간과 비용을 줄일 수 있다.

○ 치매에 따른 행동장애와 돌보기 요령

① 배회
• 치매 대상자가 집에서 나간 채 행방불명이 되거나 경찰서에 보호되는 일이 종종 일어나곤 한다. 이때, 예기치 못한 사고를 당할 수도 있다.
• 치매 대상자는 언제 길을 잃게 될지 모르므로 이름과 연락처가 기입된 팔찌나 목걸이를 착용하여 이웃 주민이나 교통순경 등이 발견 시 즉시 가족에게 연락하도록 한다.

② 망상
• 물건을 잃어버리는 망상이나 질투망상, 버려졌다는 망상 등이 치매 대상자를 괴롭힌다. 특히 망상의 빈번한 출현은 가까이서 돌봐주는 사람을 힘들게 할 수 있다.
• 저금통장이나 지갑, 안경이나 액세서리 등과 같이 자주 사용하는 물건도 어디에 두었는지 기억을 못하고 잊어버리게 되는데 잊어버렸다는 것을 자각하지 못한다.
• 다른 사람이 가져갔다고 생각하며 직접 간병하고 있는 사람을 의심하게 되고 가져가지 않았다고 해도 쉽게 납득하지 못한다.
• 설득하려 하면 더욱 강하게 불신하므로 물건이 없다는 사실을 받아들이고 함께 찾는 것이 도움이 될 수 있다. 행동을 자세히 관찰하면서 사람에 따라 물건을 감추는 장소에 특징이 있을 수 있으므로 대상자의 손으로 직접 찾도록 유도하는 것이 좋다.

③ 불안 및 초조감
• 치매 대상자는 조금 전에 한 것을 잘 잊어버린다. 또 시간, 계절, 자신이 있는 장소도 분명하게 알지 못할 수 있으며 증상이 진행되면 주변 사람도 알아보지 못하게 될 수 있다. 이러한 증상이 있는 치매 대상자는 사소한 것에서 불안이나 초조감에 시달리게 된다.
• 치매의 정도가 경도나 중등도인 경우에 불안과 초조감이 특히 심한 경향이 있고 흔히 저녁이 되면 더욱 침착성이 없어지고 불안과 초조감을 보이기도 한다.

④ 흥분 및 공격적 행동

• 치매 대상자는 전두엽 기능 장애가 차츰 동반되어 성격변화가 생기게 되는데, 가장 흔한 증상이 화를 잘 내는 증상이다. 하지만, 모든 사람을 대상으로 화를 내는 것은 아니고 자신과 가장 친숙한 가족에게만 화를 내는 것이 일반적이다. 치매 대상자는 자신의 의사표시를 할 수 없는 경우가 많다.

• 치매 대상자의 행동원인을 이해하도록 하고, 대상자의 곤란한 행동에 개입하는 과정에서 요양보호사가 흥분하거나 무시하는 모습을 보여서는 안된다. 원인이 짐작되지 않거나 요양보호사의 노력으로 이러한 행동이 해결되지 않는 경우에는 정신과 의사와 의논하여 약물치료 등을 받도록 해야 한다.

⑤ 성적 행동

• 치매 대상자에게 드물게 나타나는 증상이나 사람들 앞에서 옷벗기, 성기노출 등의 성적 행동문제가 나타날 수 있다.

• 치매 대상자의 경우 성 자체에는 관심이 없다. 따라서 대상자가 이런 행동을 하였을 때 과민반응을 보이지 않도록 한다. 옷을 벗는 행동은 옷 자체가 거추장스럽거나 장소를 착각하였거나, 배변이나 요의를 느끼기 때문일 수 있으므로 확인해 보아야 한다. 만지거나 안으려는 행위는 주의를 끌거나 상대를 안심시키기 위한 행위일 수 있다. 따라서 대상자에게 화를 내거나 비웃지 않도록 하여야 하고 이런 행동은 적절치 못하다고 조용히 말해주고 다른 사람이 없는 곳으로 데리고 간다. 또한 관심을 돌릴 수 있도록 다른 활동을 하도록 유도하는 것이 도움이 된다

종사자 윤리지침

수급자에 대한 윤리, 전문직으로서의 윤리

용산주간보호센터

종사자 윤리지침

● 윤리지침

노인복지시설의 종사자는 노인의 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 종사자가 지켜야 하는 윤리적 행동 규범을 말 한다

○ 사회복지 시설에서 어르신을 모시는 종사자의 윤리는 매우 중요함으로 지침을 정하여 모든 종사자가 인식하여 윤리적 지침을 기반으로 어르신에게 서비스 제공

● 종사자의 기본윤리

① 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신의 업무에 자부심을 갖고, 책임감을 가지고 업무를 수행한다.
② 종사자는 직무를 수행할 때 법령과 규정을 준수함과 동시에 양심에 어긋나지 않도록 행동한다.
③ 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며, 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
④ 사회정의실현과 어르신의 복지증진에 헌신하며, 이를 위한 환경조성을 국가와 사회에 요구한다.
⑤ 자신의 이익을 위해 전문가로서의 가치와 권위를 이용해서는 안 된다.
⑥ 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취해서는 안 된다.
⑦ 종사자는 직무를 수행할 때에 지연 · 혈연 · 학연 · 종교 등을 이유로 특정인에게 특혜를 주거나 특정인을 차별하여서는 아니 된다.
⑧ 종사자는 하급자에게 법령이나 규정에 위반하여 자기 또는 타인의 이익을 위하여 공정한 직무수행을 현저하게 해치는 지시를 하여서는 아니 된다.
⑨ 고객의 요구와 기대를 정확하게 파악하여 이에 부응하는 최상의 서비스를 제공하기 위하여 항상 노력한다.

● 수급자에 대한 윤리

① 어르신이 존엄한 존재로 대우 받을 권리를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
② 성별, 종교, 신분, 경제력, 장애 등 신체조건 및 사회적 신분 등을 이유로 차별해서는 안 된다.
③ 신체적·정신적·정서적·성적·경제적 착취 또는 가혹 행위, 유기 및 방임 등의 학대 행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대피해노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
④ 노인에 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다
⑤ 서비스의 제공시 안전을 이유로 신체활동을 부당하게 제한해서는 안 된다.
⑥ 모든 서비스 제공 과정에 있어 노인의 이익이 최대한 보장되도록 한다.
⑦ 노인, 가족, 시설장, 종사자는 상호 존엄성을 인정하고 존경과 예의로 대하며, 막말, 부당한 요구를 하지 않는 등 시설의 윤리적 기준을 준수해야 한다

[종사자의 노인 권리 보호를 위한 행동 강령]

○ 노인 및 보호자가 시설과 관련한 올바른 정보를 제공받을 수 있도록 한다.
○ 시설 입소 시 노인이 스스로 결정하도록 하며, 노인의 의사를 존중한다.
○ 노인의 욕구를 파악하고 그 내용을 반영하여 서비스를 제공한다.
○신체적 장애 등으로 주거생활의 어려움이 발생하지 않도록 주의를 기울여야 한다.
○ 업무수행 과정에서 알게 된 생활노인 개인의 정보는 사전 동의 없이 공개 되어서는 안 된다.
○마지막까지 인간으로서 품위를 유지하고 권리와 가치가 손상되지 않도록 한다.
○어떠한 이유로도 차별 및 노인학대는 정당화 될 수 없다.
○서비스 제공자 편의에 의해 노인의 신체를 억제해서는 안 된다.
○노인의 건강상태, 개인적 선호 및 기능 상태에 따른 개별화된 생활 및 보건의료 서비스를 제공한다.
○노인의 면회나 외출, 외박 기회를 거부하거나 제한을 두어서는 안 된다.
○노인의 개인 소유 재산과 소유물을 서비스 제공자 임의로 처분하지 않는다.
○노인의 불평과 고충이 자유롭게 표현되며, 이를 해결하기 위한 조취를 취해야 한다.

● 전문가로서의 윤리

○ 자율존중의 원칙

모든 인간은 인간의 존엄성에 의해 자신의 신체에 대한 고유한 권리를 지니고 있으며 누구나 자신의 신체에 행해질 일에 대해 결정할 권리를 갖습니다. 인지기능이 저하된 치매 수급자라 하더라도 돌봄을 제공 할 때는 치매수급자의 의견을 존중하고 그들의 의사를 존중하도록 노력해야 하며 행위에 대한 타당한 설 명을 수급자수준에 맞게 설명해 주어야 합니다.

○ 정의의 원칙

모두에게 동등한 대우를 해야 합니다. 만일 수급자의 요구, 신체적 특성이나 상황 등에 따라 동등한 대우가 어려울 경우 그에 대한 정당한 근거가 있어야 합니다. 따라서 수급자돌봄에 있어 인간의 존엄성 유지와 함께 불평등이 생기지 않도록 주의와 노력이 필요합니다.

① 어르신에게 개인별 상태에 따른 질 높은 돌봄과 서비스를 제공하기 위해, 지식과 기술을 개발하는데 최선을 다하며 이를 활용하고 동료에게 전파할 책임이 있다.
② 어르신의 권리를 보장하고 존엄성을 침해하지 않기 위해 서비스 제공 시 어르신의 동의를 받아야 한다.
③ 직무수행 중에 얻은 어르신의 개인정보는 비밀보장의 원칙에 따라 소중히 다루어져야 하고 이 과정에서 어르신은 신체적, 정신적 고통과 위험요인으로부터 보호되어야 한다.
④ 기관 내외에서 실시하는 서비스 제공을 위한 교육에 적극 참여해야 하며, 이를 이유로 서비스 제공을 소홀히 해서는 안 된다.
⑤ 노인의 욕구를 파악하고 그 내용을 기반으로 하여 돌봄 및 생활 지원 계획을 수립하며, 노인이 서비스 변경 요청 시 그 의사를 반영할 수 있도록 노력해야 한다
⑥시설 내 모든 서비스의 내용이 사전에 설명되며, 강요나 강압이 아닌 자유 선택에 의해 진행되어야 한다
⑦ 돌봄 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 적극적 조치를 강구하여야 한다.

성폭력 예방 및 대응지침

성폭력 유형, 예방, 대응방법

용산주간보호센터

성폭력 예방 및 대응지침

○ 성폭력 이란

성폭력은 성(性)을 매개로 가해지는 성적인 언어나 행동으로 상대방에 대해 성적수치심과 정신적·육체적 손상 또는 고통을 주고 인간의 존엄성과 성적 자기 결정권 등의 인권을 침해하는 행위로, 강간뿐 아니라 희롱이나 음란전화, 성기노출, 추행 등의 여러 가지 형태를 포함한다. 또한 일상생활에서 막연히 느끼는 불안이나 공포, 행동의 제약도 넓은 의미에서 성폭력에 해당

● 성폭력의 유형

구분	행위
육체적 행위	입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 허락 없이 만지는 행위 안마나 애무를 강요하는 행위 회식자리 등에서 무리하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위
언어적 행위	음란한 농담이나 음담패설 등 외모에 대한 성적인 비유나 평가 성적인 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위 음란한 내용의 전화통화
시각적 행위	외설적인 사진, 그림, 낙서, 음란 출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출 및 만지는 행위 직·간접적으로 음란한 편지, 사진, 그림을 보내는 행위
기타 유형	사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행위

○ 성폭력의 성립 유형

기관은 특히 종사자가 수급자에 대한 성폭력에 대해 주의 의무를 해야 한다.

- 남녀 또는 직책의 구분 없이 발생할 수 있으며, 성립이 가능함

1. 종사자→ 종사자	**2. 종사자→ 수급자**
3. 수급자→ 종사자	4. 수급자→ 수급자

● 성폭력 예방

1) 수급자 성폭력 발생 예방

① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고, 평소 상호 존칭을 사용한다.
② 성폭력 예방교육에 적극 참여한다.
③ 평소 기관 내에 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성한다.
④ 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위나 남성의 우월성 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
⑤ 동료 및 수급자들 간의 음담패설을 하지 못하게 한다.
⑥ 직원이나 수급자의 외모나 사생활에 지나치게 간섭하지 않는다.
⑦ 평소 직원이나 어르신들과의 불필요한 신체접촉을 자제하고, 사생활 침해 소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.
⑧ 어르신께서 자신의 성적언동에 적극적으로 동의하지 아니하고 불쾌한 표정을 짓거나 자리를 피하는 등의 행동을 하면 이를 거부의사로 받아 들이고 즉각 행동을 중지한다.
⑨ 어르신께서 명시적인 의사표현을 하지 않는 경우 그것을 긍정의 의사로 오해하여서는 안 된다.

2) 직원의 성폭력 발생 예방

① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고 평소 상호존칭을 사용한다.
② 성폭력 예방교육에 적극 참여한다.
③ 평소 시설내에 성폭력이 용납되지 않는 분위기를 조성한다.
④ 공적인 것과 사적인 것을 구분하고 자신의 지위 등을 이용하여 사적인 행위를 강요하지 않는다.
⑤ 동료 및 어르신들 간의 음담패설을 하지 못하게 한다.
⑥ 평소 직원이나 어르신과의 불필요한 신체적 접촉을 자제하고, 사생활 침해소지가 있는 행동에 대해서는 먼저 상대방의 의사를 묻고 양해를 구한다.

⑦ 음란한 사진이나 그림을 붙이거나 공유하는 행위에 대해서는 이의를 제기한다.
⑧ 관리자는 성폭력이 부서내에 일어나지 않도록 예방교육에 힘쓴다.
⑨ 관리자는 회식문화를 건전하게 바꾸어 성폭력이 일어날 수 있는 환경을 미연에 방지한다.
⑩ 관리자는 성폭력이 발생하였을 때에는 신속히 처리하여 피해자가 제2차 피해를 입지 않도록 조치한다.
⑪ 관리자는 사무실 내에서 직장내에서 혹은 회식자리에서 누군가 성폭력에 해당하는 행위를 하였을 시 즉시 주의를 준다.

● 성폭력 대응방안

○ 기관의 대처 방법
직원 수급자 사이에 발생할 수 있는 상황에 대해 인지하고 예방한다.

[직원 · 수급자 사이에 발생 사례]
침상을 세워 어르신을 일으켜 앉힐 때 품에 안기거나, 몸을 쓰다는 경우
- 식사 보조를 하는 동안 옆에 앉아 있어 달라는 등의 무리한 요구를 하는 경우
- 어르신의 얼굴, 손을 닦거나 로션을 발라줄 때 손을 잡거나 만지는 경우
- 목욕 보조 시 성기를 닦아달라고 요구하거나, 자위를 강요하는 경우
- 산책활동을 할 때 사람이 없는 둘만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우

- 기저귀 케어나 목욕급여 제공과 같은 성폭력 발생 가능한 특수한 상황들이 많으며, 대상자가 치매 등의 질병으로 판단이 어려운 가운데 일어날 수 있는 돌발 상황도 있어 급여제공자의 빠른 판단이 필요하다. 만약 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 보고하여 신속히 사태를 중단시키고 재발 방지를 위해 노력해야 한다.

- 성폭력 발생 시 목격자는 이를 즉시 중단시키고 기관장 또는 관리자에게 보고하여야 하며, 관리자는 관계자에 대한 확인 및 조사를 실시하고 교육하여 재발되지 않도록 하여야 한다. 또한, 성폭력 예방 및 발생 시 다음과 같이 조치한다.

① 성폭력 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시
- 년 1회 이상 의무적으로 성폭력 예방교육을 어르신과 직원에게 각각 실시한다.
② 성폭력 예방 및 대응지침을 공개된 장소에 비치
③ 성폭력 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지
- 성폭력으로 인한 피해가 있을 경우 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.

④ 성폭력 행위자에 대한 조치 실시

- 종사자에 의한 성폭력이 발생하였을 경우에는 그 행위자를 징계한다.
- 성폭력을 한 대상자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 행할 수 있다

⑤ 원장 및 시설장(센터장 등)은 성폭력과 관련한 근로자의 고충 을 상담 처리할 수 있는 절차를 마련하여야 한다

○ 개인의 대처 방법

① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부의사를 표현한다.

② 서비스 이용자에게는 거부의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다. 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우녹취하거나 일지를 작성해 둔다.

③ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.

④ 외부기관의 도움을 요청한다.

· 심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력상담소, 여성노동상담소, 국가인권위원회 등)에 상담하여 도움을 받는다.

⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 가족 등과 음담패설을 삼간다.

○ 성폭력 피해자의 대응방안

① 성폭력 피해 노인이나 직원은 노인복지센터나 성폭력상담소 등을 통해 상담 받을 수 있다.

② 공공기관 등에서 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 노인을 성폭력을 한 경우 피해 노인은 국가인권위원회에 진정하여 구제받을 수 있다.

③ 노인이나 직원에 대한 행위가 성폭력에 해당하거나 그 밖에 형사 처벌의 대상이 되는 경우에는 검찰이나 경찰에 신고할 수 있다

● 여성 긴급상담전화 1366