

---

# 종사자의 윤리지침

---

202103

하트풀 방문요양센터

## 종사자의 윤리지침

직업 윤리강령이란 특정 직업에 종사하는 사람들이 지켜야 하는 행동 규범을 말한다. 요양보호사는 자신이 속한 직업의 윤리를 인식하고 실천하여 업무의 효율성을 높이고 대상자와 사회로부터 신뢰를 받아야 할 것이다.

### 1. 수급자 권리보호를 위한 요양보호사의 윤리

- [1] 요양보호사는 인종, 연령, 성별, 성격, 종교, 경제적 지위, 정치적 신념, 신체-정신적 장애, 기타 개인적 선호 등을 이유로 대상자를 차별 대우하지 않는다.
- [2] 요양보호사는 인도주의정신 및 봉사정신을 바탕으로 대상자의 인권을 옹호하고 대상자의 자기결정을 최대한 존중한다.
- [3] 요양보호사는 지시에 따라 업무와 보조를 성실히 수행하고 업무의 경과와 결과를 의료인 및 시설장에게 보고한다.
- [4] 요양보호사는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
- [5] 요양보호사는 업무 수행시 항상 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천한다.
- [6] 요양보호사는 업무 수행시 항상 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천한다.
- [7] 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인정보는 비밀을 유지한다.
- [8] 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협력한다.

### 2. 요양보호사의 전문직으로서의 윤리(직업적 태도)

어떤 직종이든지 그 직업을 선택한 이유와 목적이 분명하지 않으면 업무에 쉽게 지치거나 의욕을 잃을 수 있으나 직업을 선택한 이유와 목적이 분명하다면 어렵고 힘든 상황에서도 이를 쉽게 극복할 수 있다. 요양보호업무의 위기를 극복하고 대상자로부터 신뢰받는 요양보호사가 되기 위해서는 다음과 같은 직업적 태도를 갖출 필요가 있다.

- [1] 요양보호사는 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중하는 태도를 갖는다.
  - 요양보호대상자의 권리를 이해하고 요양보호서비스 제공시 각 대상자의 권리를 지켜주고 증진시켜 주어야 한다.
  - 대상자의 종교는 존중되어야 존중되어야 하고 요양보호사 자신의 종교를

선교의 목적으로 강요해서는 안 된다.

- 요양보호사의 판단만으로 서비스를 제공하지 말며 반드시 대상자의 의사를 물은 후 실행한다.

[2] 요양보호사직에 종사하게 된 처음 동기를 점검하며 겸손한 태도를 갖는다.

- 요양보호업무는 요양보호사에게 신체-정신적으로 고된 일, 즉 대상자의 배설요양에서부터 건강관찰까지 다양한 업무를 수행해야 하므로 쉽게 지치고 짜증이 날 수 있지만 항상 초심으로 돌아가 요양보호사 자신을 점검한다.
- 업무를 수행하는 동안 업무가 나와 맞지 않는다는 생각은 직업인이라면 누구나 갖는다. 그러나 그런 생각은 나의 업무능력의 미숙이나 새로운 지식이나 기술을 배우고자 하는 노력의 부족함에서 기인한 것이 아닌지 먼저 생각해보고 나의 능력을 발휘할 수 있도록 한다.

[3] 요양보호업무는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 요양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무활동을 해야 한다.

- 매사에 약속을 지키며 책임 있는 언행과 신뢰받는 활동이 되어야 한다.
- 자신의 올바른 활동은 모든 요양보호사를 대표하는 것이라는 마음으로 한다.

[4] 요양보호사는 요양보호업무와 관련된 모든 직업인들과는 상호 협조하는 태도 및 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.

- 시설장이나 간호사와의 협조는 필수적이며 의료진의 지시가 있을 경우 반드시 지시에 따라야 한다. 또한, 요양보호사는 시설직원, 동료요양보호사, 대상자의 가족과 협조 및 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.

[5] 요양보호사는 원활한 요양보호업무수행에 필요한 교육훈련프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 직업적 성장을 위해 자신을 개발하는 태도를 가져야 한다.

- 직무를 수행하는 데 필요한 전문적 지식과 기술을 갖춰야 한다.
- 보수교육에 적극적으로 참여하여 자기계발의 기회로 삼는다.
- 자신의 업무활동을 점검하고 일의 경과를 기록하여 자가 평가와 지도 발전의 자료로 보관한다.

[6] 요양보호사는 대상자로부터 호감의 대상이 되고 상호 신뢰감 형성을 위해 친절하고 예의바른 태도를 갖춰야 한다. 즉, 바른 몸가짐, 바른 동작,

바른 언어생활을 하려고 노력하고 실천하려는 태도가 필요하다.

- 대상자와 약속한 내용, 방문시간 등을 반드시 지키며 무슨 사정으로 늦거나 방문일을 변경해야 할 경우에는 반드시 연락을 하여 양해를 구해야 한다.
- 대상자 가정을 방문하였을 시 대상자가 없으면 방에 들어가지 말며 다음 방문일을 적은 메모를 남겨둔다.
- 대상자 앞에서는 피로해 보이지 않도록 한다.
- 대상자에게 유아어, 명령어, 반말 등을 사용하지 않는다.
- 대상자의 눈높이에 자신의 시선을 맞춘다.
- 대화는 천천히 하도록 하며 앉는 위치, 몸짓, 손놀림, 신체접촉 등은 상황에 따라 지나치지 않도록 한다.
- 대상자와 개인적으로 별도의 서비스 계약을 하거나 타 기관에 의뢰하여서는 안된다.

[7] 요양보호사는 법적, 윤리적 책임을 다하기 위해 다음과 같은 행위를 범하지 않는 태도를 갖는다.

- 대상자, 가족, 타 직원에 대한 언어적, 신체적 폭력
- 할당된 업무를 수행하는데 있어서의 비효율성, 무능력, 반복되는 태만
- 대상자, 가족, 혹은 타 직원들의 재산을 고의적으로 파괴하거나 훔치는 행위
- 감독자에 대한 불복종이나 반항
- 지시되지 않은, 비도덕적인, 정직하지 못한 행위
- 알코올이나 약물, 혹은 마약을 복용하고 근무하려는 행위
- 대상자나 가족으로부터 돈을 빌리거나 뇌물 혹은 팁을 받는 행위
- 감독자에게 알리지 않고 근무지를 비우는 행위
- 금연구역에서 담배를 피우는 행위
- 물건을 팔거나 공용물품을 가져가는 행위
- 대상자 소유나 공용전화로 사적인 전화를 하는 행위
- 대상자의 기록, 의무기록 또는 직무기록에 대해 고의적으로 위조, 변조하여 기록하는 행위
- 대상자를 존중하고 대상자의 위엄이 지켜져야 할 권리를 지키지 않는 행위
- 대상자의 기록, 정보 등에 대한 비밀을 유지하지 못하거나 대상자의 자연스러운 관심을 내외에 발설하는 행위
- 다른 사람의 근무를 대신하거나 자신의 근무를 대신 해달라고 요구하는 행위
- 할당된 장소에서 일하기를 거부하는 행위

[8] 요양보호대상자는 서비스 제공시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)

를 예방하여야 하고 사고 발생시에는 즉시 시설장에게 보고한다.

[9] 전문가의 진단이 필요한 사항은 상식선에서 판단, 조언하지 말아야 한다.

- 간호사나 시설장에게 보고하여 전문가와 상담할 수 있도록 연계한다.

[10] 법적인 소송에 휘말리지 않기 위해 다음과 같은 전략을 준수한다.

- 대상자의 개인적인 권리를 보호한다.
- 요양보호서비스 제공시 정해진 정책과 절차에 따른다.
- 제공된 요양보호서비스 내용을 정확히 기록한다.
- 대상자의 상태 변화를 세심하게 관찰하며 이를 정확히 기록한다.
- 제공해야할 서비스 내용 및 방법이 확실하지 않을 때는 도움을 청한다.
- 누군가에 의해 대상자가 학대를 받는다고 의심되는 경우는 보고 또는 신고한다.

### 3. 수급자의 권리 및 책임

- ① 본 기관의 직원은 수급자가 본 기관과 계약을 맺기 전에 반드시 수급자 및 그 가족의 권리 및 책임에 대해 명확히 설명해야 한다.
- ② 수급자 및 그 가족의 권리는 다음 각 호와 같다.
  - 본 기관에서 받게 되는 서비스의 내용 및 범위를 받을 권리
  - 서비스 내용을 설명 받고, 선택할 권리
  - 법적으로 허용된 사람 외에는 본인에 대한 기록 열람을 금지하여 비밀을 보장받을 권리
  - 모든 사생활의 비밀을 보장받을 권리
  - 신체의 비밀을 보장받을 권리
  - 불만 및 고충을 표현하고, 처리 받을 권리
- ③ 수급자 및 그 가족의 의무는 다음과 같다.
  - 직원의 제안을 거부했을 때 발생하는 결과에 대한 책임
  - 본 기관의 직원 및 본 기관을 이용하는 다른 수급자에 대한 존중
  - 본 기관과 체결된 재정적 의무에 대한 책임
  - 직원에게 보호 요청을 하지 않은 금품에 대한 관리 책임

---

# **성폭력 예방 및 대응지침**

---

202103

**하트풀 방문요양센터**

## 1. 성희롱 및 성폭력 이란

### 가. 성희롱

성희롱은 직원 간 또는 수급관련 상대방이 원하지 않는 성적인 말이나 행동을 하여 상대방에게 성적 굴욕감이나 수치심을 느끼게 하는 행위를 말하며, 자기의 지위를 이용하거나 업무 등과 관련하여 성적인 말과 행동으로 상대방(요양보호사 및 수급자)에게 성적인 굴욕감이나 혐오감을 느끼게 하거나 이를 거부하는 것을 이유로 고용 및 인사 등에서 불이익을 주는 것을 말한다

### 나. 성폭력

성폭력은 성(性)을 매개로 가해지는 신체적·언어적·심리적 폭력으로, 강간 뿐 아니라 희롱이나 음란전화, 성기노출, 추행 등의 여러 가지 형태를 포함한다. 또한 일상생활에서 막연히 느끼는 불안이나 공포, 행동의 제약도 넓은 의미에서 성폭력에 해당된다.

### 다. 성폭력의 유형

| 구분      | 행위                                                                                                                      |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 육체적 성희롱 | 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체접촉이나 가슴, 엉덩이 등 특정 신체부위를 만지는 행위, 안마나 애무를 강요하는 행위                                                  |
| 언어적 성희롱 | 음란한 농담, 외모에 대한 성적인 비유나 평가, 성적 관계를 강요하거나 희유하는 행위, 성적 사실관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위 등                               |
| 시각적 성희롱 | 음란한 사진, 그림, 낙서, 음란출판물 등을 게시하거나 보여주거나 직접 또는 팩스나 컴퓨터 등을 통해 음란한 편지, 사진, 그림을 보내는 행위, 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출하거나 만지는 행위 |
| 기타 유형   | 사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행동 등도 기타 성희롱에 포함될 수 있다                                                                  |

## 라. 성폭력의 규정

공공기관 내 성폭력 예방교육

# 어떤 것이 성폭력일까요?



**성폭력(Sexual violence)**  
 상대방의 의사에 반하여 힘의 차이를 이용하여 상대방의 성적자기 결정권을 침해하는 모든 성적행위

**성폭력의 범위**  
 법률에서는 주로 강간, 강제추행 등을 의미 (폭행이나 협박을 수반한 성적행위)  
 최근에는 상대방의 의사를 무시한 채 행위를 한 경우 폭행이 없어도 강간, 강제추행으로 인정되기도 함

**성폭력 범죄는 개인의 성적 자기결정권을 침해하는 행위**

상대방(피해자)의 의사에 반하여 가해자의 일방적인 성적 행위를 통해 개인의 성적 자기결정권이 침해되는 것을 의미하며, 피해자의 저항여부에 상관없이 보호되어야 함

6

### [ 관련 규정(노인에 대한 성폭력 등의 금지) ]

노인복지법 제39조의9제2호에 의하여 누구든지 노인에게 ‘성적 수치심을 주는 성폭력·성희롱 등의 행위’를 해서는 안 된다. 이를 위반한 자는 5년 이하의 징역 또는 1천 500만원 이하의 벌금에 처해진다 (노인복지법 제55조의3제1호)

### [ 법적 성립 요건 ]

- ① 시설(센터)직원과 어르신, 남녀 어르신 등
- ② 피해자는 주로 여성 어르신이 대상이지만 남녀 어르신 모두 해당
- ③ 직원이 시설 내의 직위를 이용하거나 업무와의 관련성이 있는 것

## 2. 예방 및 대처방안

### 가. 올바른 이해

- 1) 성폭력은 모든 여성들에게 일어날 수 있는 인권 침해의 잔인한 범죄행위이다.
- 2) 성폭력은 아는 사람에 의해 일어나는 경우가 많다. 근친, 친인척, 애인, 데이트 상대, 선후배, 직장상사, 동료, 이웃사람.
- 3) 성폭력은 한밤중에만 일어나는 것이 아니라 낮 동안 피해자의 집이나 가해자의 집, 학교, 학원 주변, 유치원, 화장실, 직장, 여관, 공원, 만화방, 아파트 놀이터, 뒷산 약수터, 노래방 등에서 일어나기 쉽다.
- 4) 남자 어린이도 성폭력 피해자가 될 수 있다.
- 5) 성폭력 범은 정신이상자가 아니라 정상적인 사람에게서 발생된다.

### 나. 성폭력예방을 위한 지침 (직원 : 수급자)

- ① 상대방을 인격과 존엄성을 가진 존재로 인정하고, 평소 상호 존칭을 사용한다.
- ② 성희롱 및 성폭력 예방교육에 적극 참여한다.
- ③ 평소 기관 내에 성희롱 및 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 음란한 사진이나 그림을 붙이는 행위에 대해서는 반드시 이의를 제기한다.
- ⑨ 어르신께서 자신의 성적언동에 적극적으로 동의하지 아니하고 불쾌한 표정을 짓거나 자리를 피하는 등의 행동을 하면 이를 거부 의사로 받아들이고 즉각 행동을 중지한다.
- ⑩ 어르신께서 명시적인 의사표현을 하지 않는 경우 그것을 긍정의 의사로 오해 하여서는 안 된다.

#### [ 직무수행 시 발생할 수 있는 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 돌만 있는 어두운 곳으로 이동을 강요하는 경우

### 3. 성폭력 대처방안

#### ○ 기관의 대처 방법

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

- ① 성희롱 예방 및 대응 교육을 연 1회 이상 실시
- ② 성희롱 예방 및 대응지침을 공개된 장소에 비치
- ③ 성희롱 피해자 등에 대해 불이익을 주는 행위 금지

. 성희롱으로 인한 피해가 있을 경우 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 해서는 안 된다.

- ④ 성희롱 행위자에 대한 조치 실시

. 종사자에 의한 성희롱이 발생하였을 경우(유형1 또는 유형2) 그 행위자를 징계한다.

. 성희롱을 한 수급자에게는 재발 방지를 위한 서비스 중단등의 적절한 조치를 행할 수 있다.

## ○ 개인의 대처방안

- ① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부 의사를 표현한다.
- ② 서비스 이용자에게는 거부 의사 표시와 시정을 요구하고 가족에게도 사정을 말하고 시정해 줄 것을 요구한다. 시정요구에도 상습적으로 계속할 경우 녹취하거나 일지를 작성해 둔다.
- ③ 기관의 담당자에게 보고하여 적절한 조치를 취하도록 한다.
- ④ 심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부의 전문기관(성폭력피해신고 ☎1899-3075, 여성긴급상담전화 ☎1366)에 상담하여 도움을 받는다.
- ⑤ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지하고 수급자 및 그 가족 등과 음담패설을 삼간다.
- ⑥ 행위자로 지목되었을 때의 대처 방안
  - 자신의 행동이 상대방에게 성적인 불쾌감이나 굴욕감을 주었다는 사실을 인정하고 피해자에게 즉각적이고 진정으로 사과한다.
  - 자신의 행동이 법적인 규정에 따라 처벌받을 수 있음을 인지하고, 조정 사항에 대해 받아들이고 다시는 그런 행동을 하지 않도록 노력한다.
  - 징계를 받게 되었다면, 자신의 행동의 정도와 지속성에 비추어 징계가 합당한지 여부를 확인하고 이를 수용한다.

## 권리구제 및 성희롱 피해 상담 연락처

☎ 033-811-2282 장기요양기관 종사자 고충상담 전용전화  
☎ 1331 국가인권위원회  
☎ 1366 여성가족부 여성 긴급전화  
☎ 112 경찰 고발  
☎ 1350 고용노동부 중앙노동위원회

---

# 응급상황 대응지침

---

202103

하트풀 방문요양센터

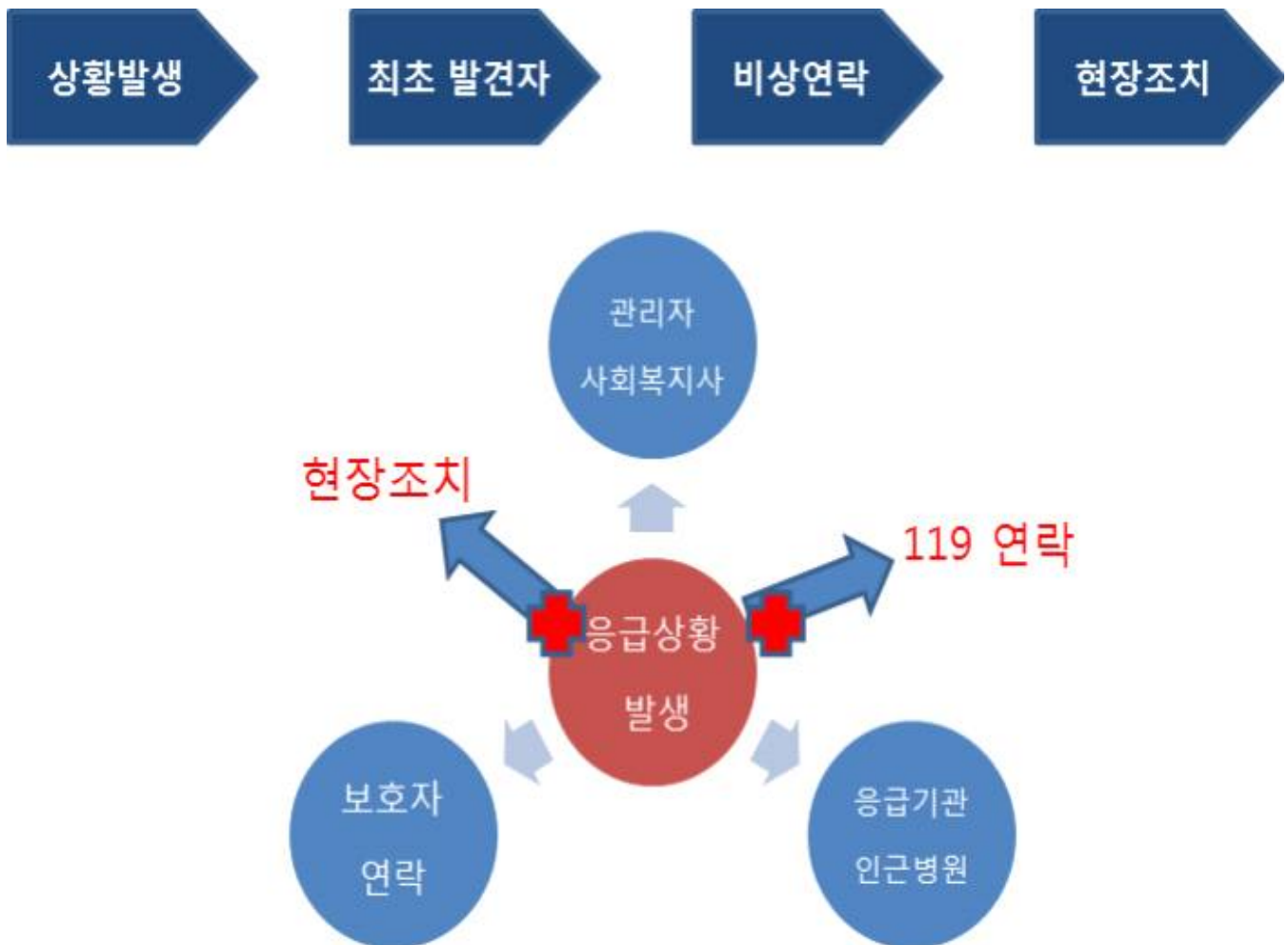
# 응급상황 대응지침

## ■ 대응지침

응급상황 발생 시 초기의 대응은 매우 중요한 역할을 합니다.  
모든 직원은 응급상황 대응지침을 이해하고, 최초 발견자는 증상확인 후  
처리절차에 따라 조치를 취해야 합니다.

### ○ 응급상황 발생 시 대응체계

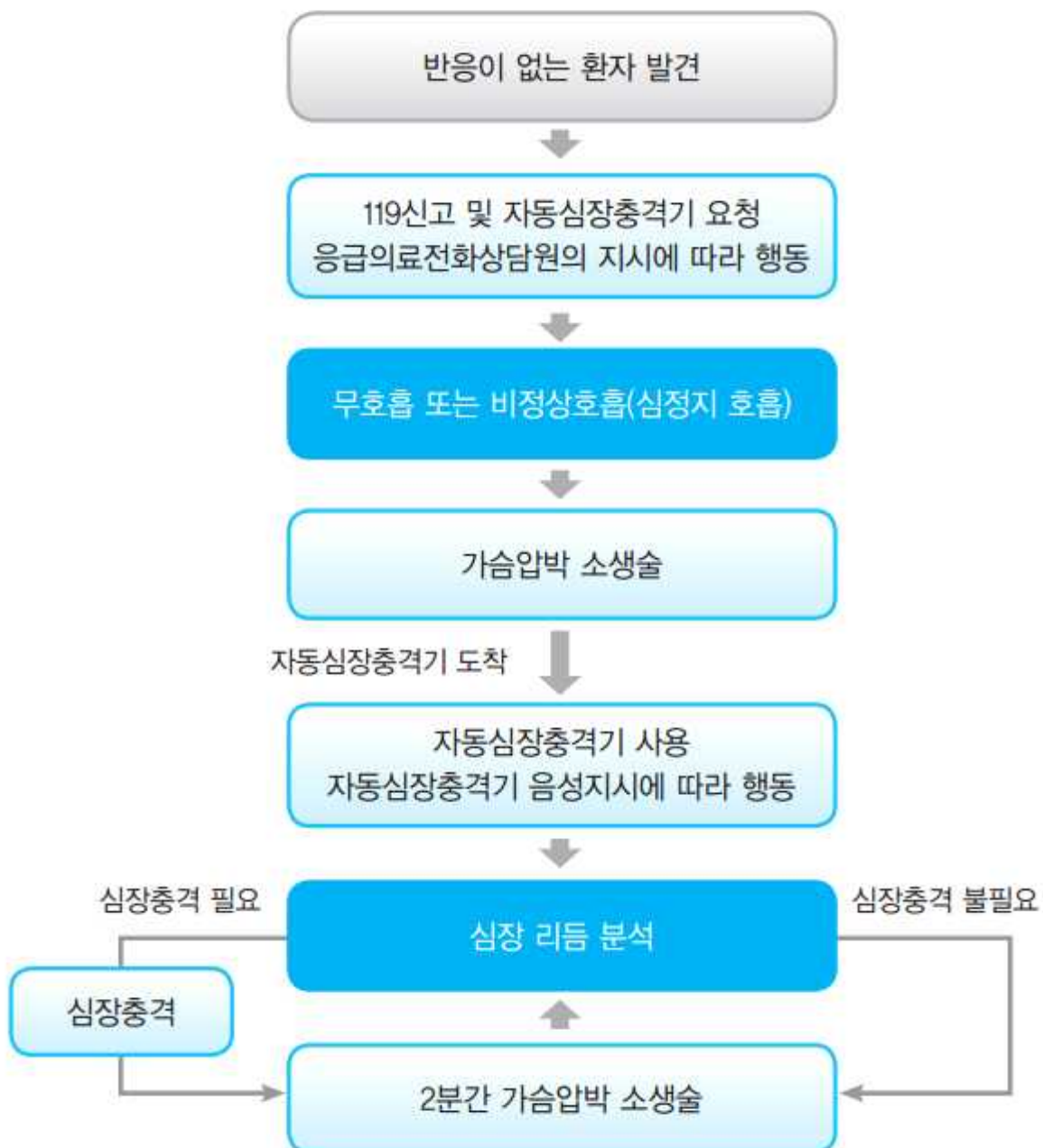
응급상황 발생 시 최초발견자는 비상연락 후 현장조치를 취합니다.  
증상확인-119구급대 요청-현장조치-의료기관 이동



## 1. 심폐소생술

갑작스럽게 심장이 마비되었거나 사고로 인해 폐와 심장의 활동이 멈추게 되는 때에 심장, 뇌, 그리고 그 외의 장기에 산소를 공급하는 것이다. 호흡이 정지 되거나 심장이 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. 응급의료전화상담원이 전화로 알려주는 사항을 효율적으로 시행하기 위해서는 스피커 통화를 시행하는 것이 바람직하다. 응급의료전화상담원이 더 이상 지시사항이 없어서 끊으라고 할 때까지 통화상태를 유지한다.

### ④ 호흡확인 및 유지.

기도를 유지한 상태에서 눈으로 가슴의 움직임을 관찰하고, 귀로는 호흡음을 들으며, 뺨의 촉감을 이용하여 호흡유무를 10초 이내에 확인한다. 10초 동안 관찰한 후에도 호흡이 없거나 공기의 흐름이 느껴지지 않으면, 우선 환자를 바르게 눕힌 후 입안의 이물질(부러진 치아나 구토물 등)을 제거한다. 그 다음에는 2회의 인공호흡을 시행해서 이물질에 의한 기도폐쇄가 있는지 확인한다.

### 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.



#### ○ 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 곳(검상돌기)에서 두 손가락 넓이만큼 위쪽이 정확한 위치이다.

### ○ 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 제중을 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. 기도폐쇄

기도를 막고 있는 이물질을 빼내기 위해 의식이 있는지 없는지 여부에 따라 하임리히법을 시행해야 한다(구체적인 방법 하단 참조). 하임리히법을 시행하면서, 즉시 응급구조대(구급대, 전화 119)로 연락을 취한다.

### 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 '축킹 싸인 (Chocking Sign) )' 이 나타나면서 얼굴과 입술이 파랗게 변하는 청색증이 나타난다.

### 2) 응급 처치

#### ○ 의식이 있을 때

호흡상태가 정상이고 의식이 있는 경우에는 계속 기침을 하도록 유도하며, 지속적으로 기침을 해도 이물질이 배출되지 않을 때에는 하임리히법을 시행한다.



① 기도 폐쇄에 대한 처치 중 의식이 있고 기침을 할 수 없는 경우에는 하임리히법을 시행한다.

대상자의 뒤에 서서 허리를 팔로 감싸고 한쪽 다리를 대상자의 다리사이에 지지한다.

② 구 조자는 한 손의 주먹을 쥘다. 주먹 쥔 손의 엄지를 대상자의 배꼽과 검상돌기 (오목가슴)중간에 놓는다.

③ 주먹을 쥐지 않은 다른 한 손으로 주먹 쥔 손을 감싸고 빠르게 위로 밀쳐 올린다.

④ 이물질이 밖으로 나오거나 대상자가 의식을 잃을 때까지 계속한다

#### ○ 의식이 없을 때

의식이 없는 기도폐쇄 환자는 변형된 하임리히법을 시행한다.



① 대상자를 바닥에 반듯이 눕힌다.

② 구 조자는 대상자의 허벅지 쪽에 무릎을 꿇고 앉는다.

③ 한 손을 이용하여 대상자의 배꼽과 명치 사이에 손꿈치를 놓고 다른 한 손을 포갠다.

④ 위 쪽 방향으로 4~5회를 빠르게 밀친다.

⑤ 구 조자는 대상자의 복부 중앙에 위치하여 좌, 우 어느 쪽으로도 치우치지 않게 해야 한다.

⑥ 밀쳐 올리기를 4~5회를 실시한 후 입안의 이물질을 꺼낸다.

### 3. 화 상

노인에게 화상이 발생할 경우 사망률이 젊은이에 비해 7배나 된다. 화상은 원인에 따라 뜨거운 물, 기름 등에 의한 열상, 화상, 화학물질과의 접촉에 의한 화학화상, 전기손상에 의한 전기화상으로 분류 할 수 있다.

#### ○ 화상 시 응급대처

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1도 화상                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - 찬물이나 얼음물을 이용하여 통증을 감소시킨다.                                                                  |
| 2도 화상                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - 찬물이나 얼음물을 이용하여 식힌다.<br>- 물집을 벗기거나 터트리지 않는다.<br>- 크림이나 연고를 바르지 않는다.                         |
| 3도 화상                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - 화상부위의 옷을 제거하지 않는다.<br>- 화상부위가 감염되지 않도록 한다.<br>- 화상을 입지 않은 부위는 보온해 준다.<br>- 의료기관으로 빨리 이송한다. |
| ① 화상은 화염, 뜨거운 물, 화학약품, 전기 등에 의해 발생하며, 화상 발생 즉시 적절한 처치를 하여 피부손상을 최소화하고 합병증을 예방한다.<br>② 화상이 발생한 환부를 즉시 찬물(5~12℃)로 통증이 없어질 때까지 (15분 이상) 차게 한다. 강하게 흐르는 수돗물을 환부에 직접 대면 화상 입은 피부에 수압에 의한 손상이 생길 위험이 있으므로 물을 약하게 흘려보내야 한다.<br>③ 화상 부위를 깨끗한 물수건으로 감싸 세균의 감염을 예방한다.<br>④ 몸 에 붙어 있는 옷은 잡아당기거나 벗기지 말고 잘라내며 장신구는 최대한 빨리 풀어준다.<br>⑤ 환 부에 간장, 기름, 된장 등을 바르면 감염위험이 있고 열기를 내보내지 못하여 상처를 악화시키므로, 절대 이물질은 바르지 않는다.<br>⑥ 간호사의 주도하에 응급처치를 실시하고, 필요하다면 의료기관(축탁의 또는 협력의료기관)에 연계하여 치료한다. |                                                                                              |

4. 질환에 따른 응급처치

① 심근경색

심근경색은 심장에 혈액을 공급하는 관생동맥이 막혀 산소공급이 중단되는 경우 발생한다. 주된 증상은 곧 죽을 것 같은 통증으로 짓 누르는 듯한 통증이 지속되고 가슴이 조이는 듯한 느낌과 답답한 느낌의 통증이 가슴에 느껴지게 된다. 또한 통증은 왼쪽 어깨 나 팔, 등, 목으로 뻗치는 특징을 나타낸다. 어떤 대상자들은 흉통을 느끼지 않고 소화가 안 되거나 숨이 가빠지는 것처럼 느끼기도 한다. 통증은 앉거나 누워서 쉬어도 통증이 감소하지 않는다.

|         |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 증 상     | <ul style="list-style-type: none"><li>- 흉부압박감, 가슴을 누르는 듯한 느낌, 쥐어짜는 듯한 느낌.</li><li>- 가슴중앙부 통증이 수분이상 지속되거나 등, 어깨, 팔로 방사하는 경우</li><li>- 두통, 발한, 오심, 호흡곤란, 실신 등이 나타남</li></ul>                                                                              |
| 응 급 처 치 | <ul style="list-style-type: none"><li>- 나이트로글리세린이 처방된 경우 혀 밑에 넣어준다.</li><li>- 목과 가슴, 허리부분의 의복을 느슨하게 해준다.</li><li>- 상체를 올린 자세를 취해준다.</li><li>- 산소 공급이 가능하면 산소를 투여한다.</li><li>- 움직이거나 주위환경이 시끄러우면 심근경색증을 악화시킬 수 있으므로 편안한 자세를 취해주고 주위를 조용하게 해준다.</li></ul> |

② 협심증

협심증은 심장근육에 필요한 만큼 산소가 공급되지 않아 발생하는 흉부 불편감 혹은 통증을 말한다. 추위에 갑자기 노출될 경우, 신체적으로 무리한 경우, 감정적으로 격해 질 때, 그리고 과식 후에 잘 발생한다.

|            |                                                                                                                             |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 증 상        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가슴을 쥐어짜는 듯한 통증</li> <li>- 휴식을 취하면 통증이 없어짐</li> <li>- 10분 이상 통증이 지속되지 않음</li> </ul> |
| 응 급<br>처 치 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 편안한 자세로 휴식을 취하게 한다.</li> <li>- 나이트로글리세린이 처방된 경우 혀 밑에 넣어준다.</li> </ul>              |

### ③ 뇌졸중

뇌졸중이란 뇌의 혈관이 혈전으로 막히거나 혈관이 터져서 뇌 조직에 산소공급이 되지 않아서 발생 한다. 뇌졸중시 빨리 응급처치를 하면 뇌손상을 최소화 할 수 있다.

뇌졸중의 전조증상을 발견하면 가능한 신속히 의료기관으로 이송해야 한다.

발병 후 3~6시간 이내에 응급조치를 받게 되면 장애 발생을 예방할 수 있다.

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 증 상        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 갑작스럽고 심한 두통 심한 구토</li> <li>- 갑작스러운 한쪽 혹은 양쪽 시력의 저하</li> <li>- 말을 하는데 어려움이 있거나 말을 잘 알아듣지 못함.</li> <li>- 얼굴, 팔, 다리가 갑작스럽게 무감각해지거나 약해진다.</li> <li>- 몸의 감각이 이상해지거나 없어짐</li> <li>- 침을 흘리며 말을 더듬거나 발음이 어눌해짐.</li> <li>- 어지럽거나 균형 감각이 없어짐</li> </ul>                                                    |
| 응 급<br>처 치 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전조증상을 발견하면 가능한 신속히 의료기관으로 이송해야 한다.</li> <li>-가족과 보호자에게 연락한다.</li> <li>- 의료진이 올 때까지 움직이지 않게 주의하여 안전한 곳으로 옮긴다.</li> <li>- 토할 때 토물이 기도를 막지 않도록 옆으로 눕힌다.</li> <li>- 옆으로 눕히래 마비되지 않은 쪽이 아래로 가도록 한다.</li> <li>- 의식이 있으면 머리와 어깨를 약간 올려 뇌압이 상승하지 않도록 한다.</li> <li>- 목이나 가슴이 조이는 옷은 느슨하게 풀어준다.</li> </ul> |

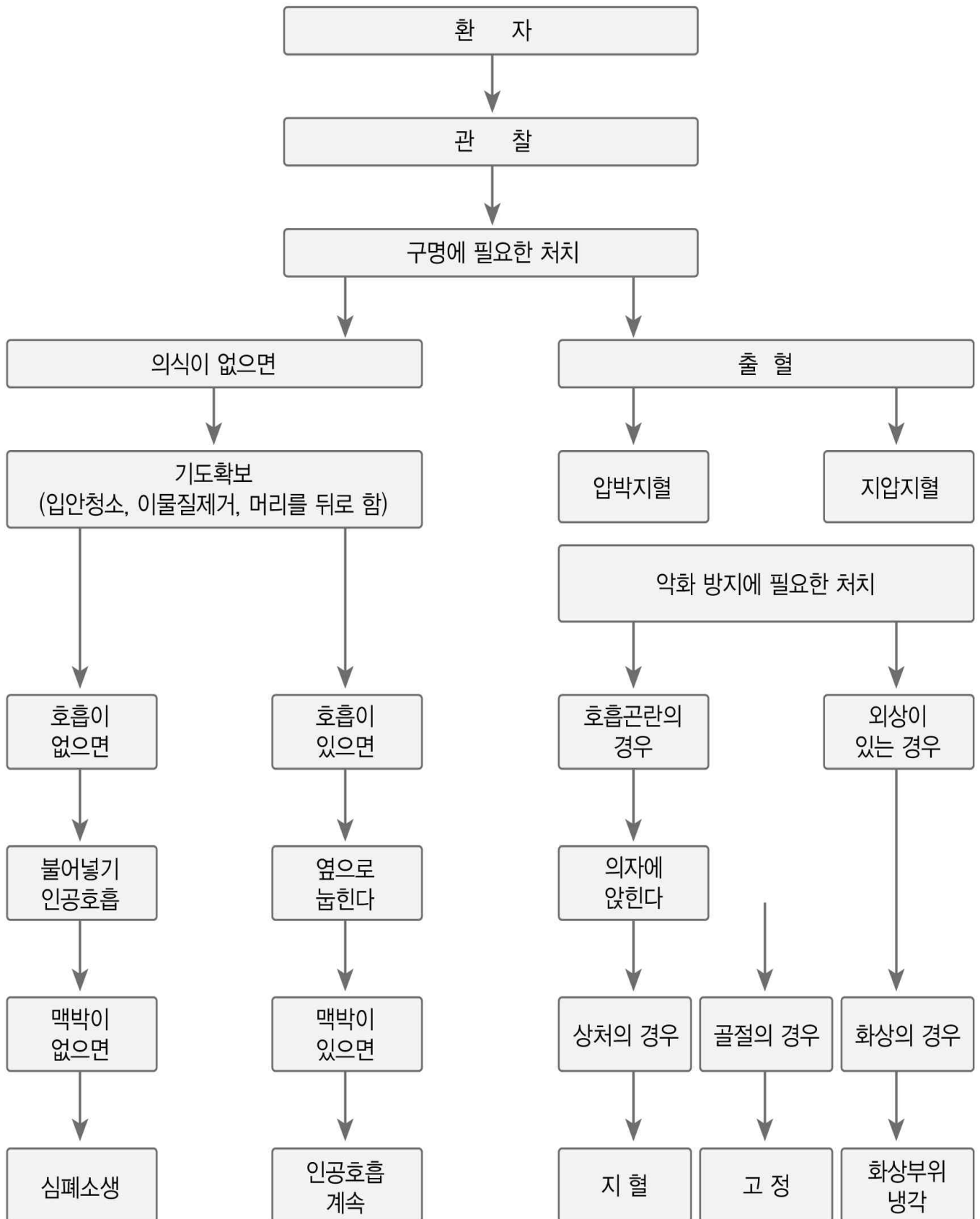
## 5. 낙상 시 응급처치

- ① 대상자가 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 대상자를 안정시킨다.
- ② 대상자가 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 요양보호사는 간호사 등 응급보고체계 위 단계로 보고한다.
- ⑤ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
- ⑥ 간호사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다.

## 6. 경련 시 응급대처

- ① 대상자의 머리 아래에 부드러운 것을 대주고 위험한 물건을 치운다.
- ② 몸에 꽂 끼는 옷의 단추나 넥타이를 풀고, 편하게 호흡하도록 한다.
- ③ 침 이나 거품, 혹은 구토 등으로 질식의 위험이 있을 경우에는 대상자의 얼굴을 옆으로 돌리거나 왼쪽으로 돌려 눕혀 기도를 유지한다.
- ④ 경련을 하는 동안 입에 물 및 약 등 어떠한 이물질도 넣어서는 안 된다. 이물질은 혀나 입 안에 상처를 내거나 기도를 막아 호흡곤란을 일으킬 수 있기 때문이다.
- ⑤ 경련 시에는 몸이 뻣뻣해지거나 호흡곤란 및 의식변화가 있을 수 있으므로 경련이 끝날 때까지 곁에서 잘 관찰한다. 경련은 보통 5분 이내에 끝나므로 조용히 기다린다.
- ⑥ 경련성 질환이 없던 대상자가 경련을 일으키거나 5분 이상 경련이 지속될 때는 간호사에게 즉시 보고하여 의료기관 방문 등 적절한 처치를 받도록 한다.

○ 응급환자 발생 시 처리 순서



---

# **감염예방 및 관리지침**

---

202103

**하트풀 방문요양센터**

# 감염예방 및 관리지침

## ○ 감염관리

노인 대상자의 경우 일반적으로 면역기능이 저하되고 스트레스, 부적절한 영양공급, 만성질환, 특정한 약물 사용으로 인해 더욱 면역력이 떨어져 감염성 질환이 증가. 노인 대상자에 대한 감염은 주로 요양보호사의 손, 실내공기, 적출물에 의해 이루어 진다

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 요양 서비스 기능을 유지하게 한다.
4. 장기요양기관의 감염병 유행으로 지역사회는 물론 국가 전체로 확산되는 것을 예방한다

## ○ 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.

## ○ 감염종류 및 예방관리

요양보호사는 감염성 질환을 앓고 있는 대상자와 직접 접촉하거나 감염력이 있는 물질에 접촉할 가능성이 많기 때문에 다양한 직업성 감염 질환에 걸리기 쉽다. 감염이 더 이상 전파되지 않도록 주의해야 한다.

### (1) 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

### (2) 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.

### (3) 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

### (4) 옴

- 옴은 *Sarcoptes scabiei* var. *hominis* 진드기가 피부에 침입한 피부감염 질환이다. 진드기는 감염된 사람과의 직접 접촉을 통해 전파된다.

- ① 옴은 옴진드기에 의하여 발생되고, 감염력이 매우 강하여 잘 옮는다.
- ② 대상자는 물론, 동거가족이나 요양보호사도 동시에 치료를 해야 한다.
- ③ 개인위생을 철저히 하고 내의 및 침구류를 삶아서 빨거나 다림질 한다 의류 및 침구류를 소독한다.
- ④ 알레르기과 혼동하기 쉬우므로 심한 가려움증은 병원에 방문한다.
- ⑤ 병원에서 처방받은 연고나 로션을 자기전에 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 바람직하다

### (5) 폐렴

- 기도 내 흡인(aspiration) : 기관지 절개관 대상자
- 오염된 호흡치료 기구의 사용

- 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

### 가) 영양보호사 청결관리

영양보호사는 중요한 전염성 질환에 대해 예방접종을 실시하여 면역을 가지고 있어야 하며, 수급자에게 서비스를 제공할 때 수급자의 진단명이나 감염 여부에 관계없이 혈액, 체액, 땀을 제외한 분비물과 손상된 피부나 점막 등으로부터 자기 자신을 보호하고 적절하게 대응함으로써 감염의 위험을 줄일 수 있다.

- 손 씻기

가장 기본적이고 효과적인 감염관리방법은 ‘손 씻기’이다.

손은 감염성 미생물의 통로가 되므로 올바른 손 씻기를 통해 감염을 예방한다.

### ※ 반드시 손을 씻어야 하는 경우

- 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
- ⑧ 담배 · 음식 · 음료를 마시기 전이나 마신 후

| 올바른 손 씻기 방법                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |
| <p>㉠ 항상 흐르는 미온수와 부드러운 비누를 사용한다.</p> <p>㉡ 1단계 : 손바닥과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.</p> <p>㉢ 2단계 : 손가락을 마주잡고 문질러 줍니다.</p> <p>㉣ 3단계 : 손등과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.</p> <p>㉤ 4단계 : 엄지손가락을 다른 편 손바닥으로 돌려주면서 문질러 줍니다.</p> <p>㉥ 5단계 : 손바닥을 마주대고 손가락을 끼고 문질러 줍니다.</p> <p>㉦ 6단계 : 손가락을 반대편 손바닥에 놓고 문지르며 손톱 밑을 깨끗하게 합니다.</p> <p>㉧ 흐르는 온수에 손을 헹군 후, 깨끗한 수건으로 물기를 닦는다.</p> |  |  |  |  |  |

- ① 목욕·샤워로 피부를 깨끗하게 하며, 자주 양치질하여 치아 건강을 유지한다.
- ② 손을 자주 씻고, 피부가 트거나 갈라지는 것을 방지하기 위해 로션을 사용한다.
- ③ 미생물 방지를 위해 손톱은 짧게 깎는다.
- ④ 복장 및 신발 등은 항상 깨끗하게 유지한다.
- ⑤ 오염물질에 쓰던 장갑(또는 도구)은 철저히 관리한다.
- ⑥ 필요 시 보호장구(마스크, 가운, 장갑 등)를 착용한다.
- ⑦ 근무 중 감염에 노출되었을 경우 즉시 관리책임자(기관장)에게 보고한다.

## 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 냉장또는 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 전 후에 손 씻기를 하여 위생관리에 철저를 기한다.

## 다) 오염물질 관리

- ① 오염물질은 발생 즉시 처리하며, 처리 시 반드시 장갑, 마스크 등을 착용한다.
- ② 처리 후 꼭 손을 씻는다.
- ③ 오염물질(배설물, 농, 혈액 등)이 묻은 의류나 물건은 별도로 세탁한다.
- ④ 구급대원이 사용하는 물품에 혈액 또는 체액이 묻은 경우 찬물로 닦고 더운 물로 행구며, 필요한 경우 소독한다.
- ⑤ 재활용품은 적절한 용기에 분리수거하도록 한다.
- ⑥ 일반쓰레기는 물에 녹지 않는 비닐봉투에 별도로 모은다.
- ⑦ 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

- ㉔ 병리적 폐기물 : 시험·검사 등에 사용된 장갑, 폐혈액 등
- ㉕ 손상성 폐기물 : 주사바늘, 칼, 가위 등
- ㉖ 혼합감염성 폐기물 : ㉑또는 ㉕과 혼합되거나 접촉된 폐기물로서 달리 분류되지 아니한 폐기물
- ② 감염성 폐기물은 별도의 지정된 폐기물박스에 버리고, 적재되어 있지 않도록 한다.
- ③ 감염성 폐기물의 경우 전문 처리업체를 통해 처리하여야 한다.

## 마) 환경 관리

- ① 신선한 공기를 받아들이고 불결한 공기를 내보내 적당한 습도와 청결한 공기를 유지한다.
- ② 실내온도는 일반적으로 여름에는 22~25℃, 겨울은 18~22℃ 정도가 쾌적한 온도이지만, 개인차가 있으므로 가능한 대상자의 의견을 들어서 조정한다.
- 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.

## ○ 감염병 발생 대응

| 1단계            | 2단계            | 3단계                                | 4단계                | 5단계                      |
|----------------|----------------|------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 감염증상<br>어르신 발견 | 간호사,<br>시설장 보고 | 보호자 연락<br>병원진료 의뢰<br>필요시 공단에<br>연락 | ·전파경로별 격리<br>주의 시행 | 요양실 소독<br>어르신 병원<br>이송 등 |

### 1단계

- 감염 증상(피부 가려움 혹은 발열, 기침 등)이 있는 어르신을 확인한다.

### 2단계

- 감염증상이 있는 어르신을 간호사에게 보고한다.
- 간호사는 어르신의 건강상태를 사정하고 감염성 질환 확진 전까지

표준주의로 관리한다.

### 3단계

- 감염의심 어르신의 보호자에게 연락한다.
- 촉탁의 병원 혹은 연계 병원으로 가서 감염성 질환여부를 확인한다.
- 감염병 진단 시 건강보험공단에 연락한다.

### 4단계

- 시설 종사자 및 어르신들에게 감염성 질환에 대해 교육한다.
- 전파경로별 격리주의 지침에 따라 격리주의 시행한다.
- 접촉성 전염 질환의 경우 접촉한 종사자 및 다른 어르신의 감염여부 감별을 위해 촉탁의에게 진료 의뢰한다.
- 감염 어르신 방에서 나온 폐기물 및 린넨 등은 분리 배출한다.

### 5단계

- 감염 어르신을 병원 이송 등 조치한다.
- 해당 침실 및 요양원 실내 전체소독을 시행한다.

## ○ 감염병 발생 양상에 따른 주요 조치내용

| 발생 양상    | 상 황                                 | 주요 조치내용                                                                                 |
|----------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 환자 발생 시  | 의심 또는 확진 환자1명 발생                    | 감염병 환자(유증상자 포함) 관리<br>접촉자 관리 및 추가 발병자 파악<br>보건소 신고(관내 운영센터 신고)<br>감염병 예방 및 발생 시 대처요령 교육 |
| 감염병 확산 시 | 의심 또는 확진 환자2명 이상 발생<br>전체 인원의 5% 발생 | 감염병 환자(유증상자 포함) 관리<br>감염자 조기격리 및 유증상자 관리<br>보건소 신고(관내 운영센터 신고)<br>시설물 및 취약지역 소독, 방역 실시  |

○ 장기요양기관 감염병 발생 시 대응체계

| 단계                                                     | 구분                                           | 단계별 업무                                                                                                                                                                        | 업무분담                                     |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1 단계<br>사정<br>확산<br>발생 감지                              | 환자 발생                                        | · 요양보호사 등 : 환자 발생에 따른 상황전파                                                                                                                                                    | 종사자 전체                                   |
|                                                        | 증상사정<br>격리 조치                                | · 간호사 : 유증상자 확인 → 즉시 보건소 의뢰·신고<br>· 증상확인, 감염병 발병 가능성 조사·즉시 격리 조치                                                                                                              | 간호사<br>사무국장                              |
| 2 단계<br>진단<br>확산<br>발생 확인                              | 진료 의뢰<br>및 확인<br>대책 마련                       | · 관내 노인장기요양보험운영센터 상황보고<br>· 병원진료 여부 결정하여 진료 의뢰 : 보건소 협의<br>· 보호자연락→종사자→시설장 보고체계 확립<br>· 종사자 감염예방 주의 안내, 감염병 정보 수시 파악<br>· 위원회 가동, 상황판 설치, 보건소 신고라인 가동                         | 간호사<br>시설장                               |
|                                                        | 진단 확인                                        | · 감염병 의심환자는 확진 될 때 까지 지속격리<br>※ 촉탁의 및 협약의료기관 협력·조치                                                                                                                            | 요양보호사<br>간호사                             |
| 3 단계<br>대처<br>확산<br>및<br>유행                            | 보호자 안내                                       | · 감염병 환자 접촉 대상자 관리 작성<br>· 장기요양기관 내 수급자(전체) 보호자 연락<br>현황 및 조치사항 등 안내                                                                                                          | 요양보호사<br>간호사<br>사회복지사                    |
|                                                        | 보고 및<br>신고<br>확산 방지                          | · 감염병 확진 시 조발 확진자 접촉 대상자 작성·보고<br>· 접촉 대상자 보건소 신고 및 대응방안 협의<br>· 감염자 접촉 장소 소독·관리, 종사자 예방교육 철저                                                                                 | 간호사<br>시설장                               |
| 4 단계<br>전파<br>차단<br>감염병 종식                             | 의심자 관리<br>환자 관리<br>미감염<br>수급자 및<br>종사자<br>관리 | · 환자 : 의료기관 이송 치료(연락체계 구축)<br>· 감염병 추가 의심자 지속 확인 : 보건소 협조<br>· 감염병 예방 교육·홍보, 환자현황 지속 파악·보고<br>· 유사환자 격리, 진료의뢰 및 보건교육<br>· 고위험군 해당 수급자 및 종사자 특별관리                              | 사무국장<br>간호사<br>전체 종사자<br>촉탁의 및<br>간호과장 등 |
|                                                        | 접촉자<br>관리<br>추가발병자<br>파악<br>확산 방지<br>언론 대처   | · 접촉자 조사 및 추적관찰<br>· 환자가 발생한 병실 및 주변 소독 실시<br>· 추가 발병자 조사 및 추적관찰, 현황지속 파악 보고<br>· 폭로시점부터 전염기 까지 접촉자 추적 파악<br>· 시설물 소독 및 방역, 단체활동 중지·감염확산 방지 교육<br>· 보건소 연계하여 일관된 자료 제공 및 언론대응 | 간호사<br>요양보호사<br>간호사 및<br>전 종사자           |
| 5 단계<br>감염병 관리대책<br>위원회 운영<br>지속 관리<br>감염병 발생<br>종료 선언 | 감염병 관리대책<br>위원회 운영                           | · 추가 의심자 및 종사자 지속 관리, 추가환자 동태 파악<br>· 유행 감시 : 발생현황 파악 통계                                                                                                                      | 간호사<br>사회복지사 등                           |
|                                                        | 지속 관리<br>감염병 발생<br>종료 선언                     | · 역학조사 협조 : 관련기관 요청 시<br>· 최후 접촉자를 발생 질환별 최대 잠복기간까지 추적<br>관찰하여 새로운 발병자가 없으면 상황 종료                                                                                             | 사무국장 등<br>간호과장<br>시설장                    |



---

# 치매예방 및 관리지침

---

202103

**하트풀 방문요양센터**

# 치매예방 및 관리지침

## ○ 치매란

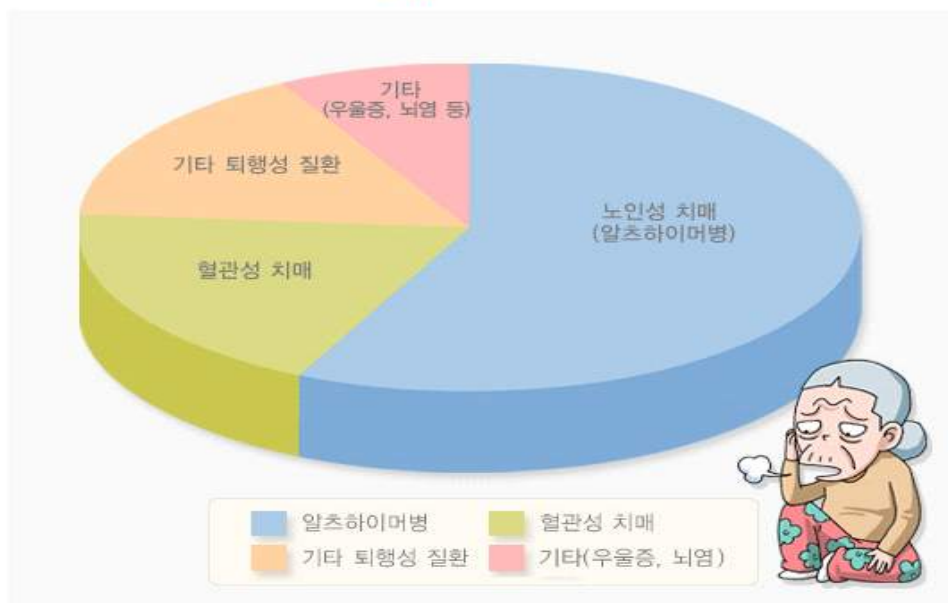
치매는 다발성 인지기능의 장애로 기억력이 떨어지는 증상과 말을 하거나 이해하는 능력이 떨어지고, 시간과 공간에 대한 감각장애, 성격변화가 생기며, 계산능력이 떨어져 일상생활이나 사회생활을 하는데 지장을 일으키는 상태.

초기증상은 기억력 장애이며, 치매어르신들의 기억력 장애는 경험한 것의 전체를 잊어버리고, 점차 심해지며 판단력도 저하된다는 점에서 나이가 들면서 생기는 기억력 저하와 차이가 있습니다.

## ○ 치매의 원인

인지기능을 담당하는 뇌세포들이 죽거나 기능이 떨어지면서 치매가 나타납니다. 치매의 원인 중 가장 많은 것은 알츠하이머병과 혈관성 치매입니다

〈그림. 치매의 원인〉



보건복지부



대한의학회

## ○ 치매의 증상

다음의 10가지 경고 증상이 있으면 치매를 의심해 볼 필요가 있다. 경고 증상이 있을 때에는 미루지 말고 전문의(정신과 또는 신경과 의사)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.

〈그림. 건망증과 치매의 차이〉



보건복지부  
Ministry of Health & Welfare



대한의학학회  
Korean Academy of Medical Sciences

## ○ 치매 단계별 주요 증상

| 단계 | 주요 증상                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|
| 초기 | 일주일내의 중요한 사실을 기억하지 못함<br>사람이나 물건의 이름이 잘 떠오르지 않음<br>시간과장소를 기억하지 못함              |
| 중기 | 오전에 경험한 중요한일을 오후에 기억하지 못함<br>옷 입기 등 익숙한 일이 서툴러짐<br>불안, 초조, 피해망상, 도둑망상의 증상이 나타남 |
| 말기 | 시간과 장소에 대한 기억이 완전히 없어짐<br>자식과 배우자도 몰라봄<br>식사, 대소변을 스스로 해결 못하고 의사 표현 불가능        |

## ○ 치매의 예방

- ① 손을 바쁘게 움직인다.
- ② 지나친 흡연을 피한다.
- ③ 과도한 음주를 줄인다.
- ④ 바람직한 식습관으로 뇌를 건강하게 만든다.
  - 신선한 야채와 과일, 특히 호두, 잣등의 견과류는 뇌기능에 좋으므로 이러한 식품을 적당히 섭취해야 한다.
- ⑤ 적절한 운동을 통해 몸을 자주 움직인다.
  - 적절한 운동은 치매의 원인이 되는 고혈압, 당뇨병, 고지혈증 등을 예방하고 증상을 호전시킨다. 일주일에 2회 이상, 30분이 넘게 땀이 날 정도로 운동을 한다.
- ⑥ 사람들과 만나고 어울린다.
- ⑦ 치매가 의심될 경우 치매지원센터에 간다.
- ⑧ 치매에 걸리면 가능한 빨리 치료를 시작하는 것이 좋다.
  - 치매초기에는 치료 가능성이 높고, 중증으로 가는 것을 방지 할 수 있다. 따라서 치매는 가능한 빨리 발견하여 치료하는 것이 중요하다.
- ⑨ 치매 치료와 관리를 꾸준히 한다.
  - 치매를 방지하게 되면 뇌가 손상 되어 돌이킬 수 없기 때문에 꾸준히 관리를 한다.

가족이 가장 힘든 질병 1위 치매

일상 속 작은 노력이  
당신과 당신의 가족을  
행복하게 합니다.

치매 예방 수칙

**3.3.3**



보건복지부



치매상담콜센터 1895-9988 치매관리법 제20조 제1항

**3권**  
勸: 줄일 것

- ① 일주일에 3번 이상 걷기
- ② 생선과 채소 골고루 먹기
- ③ 부지런히 읽고 쓰기

**3금**  
禁: 참을 것

- ① 술은 적게 마시기
- ② 담배는 피지 않기
- ③ 머리 다치지 않도록 조심하기

**3행**  
行: 행할 것

- ① 정기적으로 건강검진 받기
- ② 가족, 친구들과 자주 소통하기
- ③ 매년 치매 조기검진 받기

# 보건복지부 치매예방 10대 수칙 치매, 예방할 수 있습니다



## 1 손을 빠르게 움직이십시오.

손은 가장 효율적으로 뇌를 자극할 수 있는 장치이므로 손놀림이 많은 동작이나 놀이를 자주합니다.

## 2 머리를 쓰십시오.

활발한 두뇌활동은 치매 발병과 진행을 늦추고, 증상을 호전시킵니다. 두뇌가 활발히 움직이도록 기억하고 배우는 습관을 가지도록 합니다.



## 3 담배는 당신의 뇌도 태웁니다.



흡연은 만병의 근원으로 뇌 건강에 해롭습니다. 담배를 피우면 치매에 걸릴 위험이 안 피우는 경우에 비해 상당히 높습니다.

## 4 과도한 음주는 당신의 뇌를 삼킵니다.

과도한 음주는 뇌세포를 파괴시켜 기억력을 감퇴시키고, 치매의 원인인 고혈압, 당뇨병 등의 발생 위험을 높입니다.



## 5 건강한 식습관이 건강한 뇌를 만듭니다.

짜고 매운 음식은 치매의 원인이 되는 고혈압, 당뇨병 등의 발생 위험을 높입니다. 현대인들의 입맛은 짜고 매운 음식에 길들여져 있으므로 조금 싱겁게 먹는 습관을 갖도록 합니다. 신선한 야채와 과일, 특히 호두, 잣 등 견과류는 뇌기능에 좋으므로 이러한 식품을 적당히 섭취합니다.



## 6 몸을 움직여야 뇌도 건강합니다.

적절한 운동은 신체적·정신적 건강에 해롭습니다. 적절한 운동은 치매의 원인이 되는 고혈압, 당뇨병, 고지혈증 등을 예방하고 증상을 호전시킵니다. 일주일에 2회 이상, 30분이 넘게 땀이 날 정도로 운동을 합니다.

## 7 사람들과 만나고 어울리십시오.

우울증이 있으면 치매에 걸릴 위험이 매우 높아 집니다. 봉사활동이나 취미활동 등에 적극적으로 참여하고, 혼자 있지 말고 사람들과 어울려 우울증과 외로움을 피합니다.

## 8 치매가 의심되면 보건소에 가십시오.

60세 이상 노인은 보건소에서 무료로 치매조기검진을 받을 수 있습니다. 치매가 의심되면 가까운 보건소에 가서 상담을 받으십시오. 전국의 보건소에서는 치매상담센터를 설치하여 치매 노인 등에 대해 상담과 필요한 각종 지원을 하고 있습니다.



## 9 치매에 걸리면 가능한 빨리 치료를 시작하십시오.

치매 초기에는 치료 가능성이 높고, 증상으로 가는 것을 방지할 수 있습니다. 따라서 치매는 가능한 빨리 발견하여 치료하는 것이 중요합니다.

## 10 치매 치료·관리는 꾸준히 하십시오.

치매 치료의 효과가 금방 눈에 안 보인다 한지라도 치료·관리를 안하고 방치하면 뇌가 망가져 돌아갈 수 없습니다. 꾸준한 관리가 중요합니다.



## ○ 치매의 치료 및 관리

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. 치매 관리를 위해서는 원인질환 교정, 증상완화를 위한 약물치료, 일상생활습관 조절 등이 필요

## ○ 치매대응요령

### <주의할 점>

- ① 갑자기 환경을 바꾸지 않는다.
- ② 한번에 여러 가지 정보를 주지 않고 간결하게 정확히 이야기한다.
- ③ 1m 이내 에서 대화를 하고 의사소통이 어려운 경우, 손을 잡거나 미소 등의 비언어적인 방법으로 소통을 시도한다.
- ④ 가능한 쉬운 단어를 사용한다.
- ⑤ 규칙적인 생활을 한다.
- ⑥ 잔존기능을 활용한다.
  - 청소,빨래 개기등 습관적으로 하던 일을 계속하게 하면 좋은 자극이 될 수 있다.
- ⑦ 달력이나 일력을 사용하여 현실을 알린다.
- ⑧ 회상을 통해 수급자 자신의 존재를 알려준다.
- ⑨ 수급자에게 신체적, 심리적 압박이 있으면 상태가 악화 된다는 것을 알고 있어야 한다.

### <망상과 환각>

- ①대화를 할때, 부정하거나 논쟁하지 않는다.
- ②감정을 이해하고 수용한다.
- ③물건을 둔 곳을 미리 알아두고 빨리 찾아준다.
- ④청각 및 시각에 대한 정기검진을 한다.

### <불안, 초조>

- ① 낯선 곳이나 사람이 많은 곳을 회피한다.
- ② 복잡한 일은 요구하지 않는다.
- ③ 자존심을 상하게 하는 말이나 행동을 하지 않는다.
- ④ 신체적인 불편이 있는지, 의복이 불편한지, 대·소변이 보고 싶은지 등 수급자의 상태를 수시로 확인한다.

### <배회>

- ① 밤에는 수면을 방해하지 않는 선에서 필요시야간 등을 켜다.
- ② 야간 요의를 줄이기 위해 취침 전 수분섭취를 조절한다.
- ③ 배회를 할 경우, 원인이 무엇인지 확인한다.
- ④ 계단, 화장실, 침대등 낙상하지 않도록 유의한다.
- ⑤ 주변공원을 산책하거나 산책공간을 만들어 배회를 완화시킨다.
- ⑥ 낮 시간에 충분히 운동을 하도록 한다.

### <반복적인 질문과 행동>

- ① 같은 질문에 대답하기보다는 손을 잡아주는 등 수급자를 다독겨려 준다.
- ② 맛있는 음식을 주거나 좋아하던 행동을 하도록 유도한다.

### <부적절한 성적행동>

- ① 당황하는 태도를 보이거나 비난 하지 말고 옷을 입혀준다.
- ② 손을 잡아 주거나, 팔짱을 끼는 등의 다정한 스킨십을 통해 애정의 욕구를 만족 시켜준다. 단, 종사자와 수급자가 이성일 경우 손잡는 정도 외 가급적 신체접촉을 삼간다.

---

# **욕창예방 및 관리지침**

---

202103

**하트풀 방문요양센터**

# 욕창예방 및 관리

## ○ 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

욕창이란 뼈의 돌출부와 표피사이 조직이 오랜 시간 눌러 압박을 받을 때 발생하는 모든 병변을 의미한다. 나이가 들수록 노화에 따른 피부변화 즉 피부의 혈액 공급이 감소하고 피부의 상피층이 평평해지고 얇아지고, 교원섬유의 탄력성이 감소할 뿐만 아니라 저산소증에 대한 내성이 감소되어 노인에서 욕창이 자주 발생하게 된다.

- ① 장기간의 와상 상태
- ② 뇌척수신경의 장애로 인한 체위변경의 어려움
- ③ 체중으로 압박받는 부위, 특히 뼈가 튀어나온 곳의 지속적인 압력
- ④ 부적절한 영양(체중감소, 근육 위축, 피하지방 감소 등으로 인해 피부와 뼈사이의 완충지대가 감소하게 되어 욕창 발생)
- ⑤ 요실금 및 변실금(습기로 인해 피부 손상, 미생물 번식으로 인한 감염 발생)
- ⑥ 부적절한 체위변경(대상자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아끌면 약한 부위의 피부가 벗겨지고 욕창 발생)

- 외적요인

압력 : 욕창발생의 핵심적인 원인

응전력 : 반좌위로 있을 경우 피부가 밀려 내려가면서 가해지는 힘

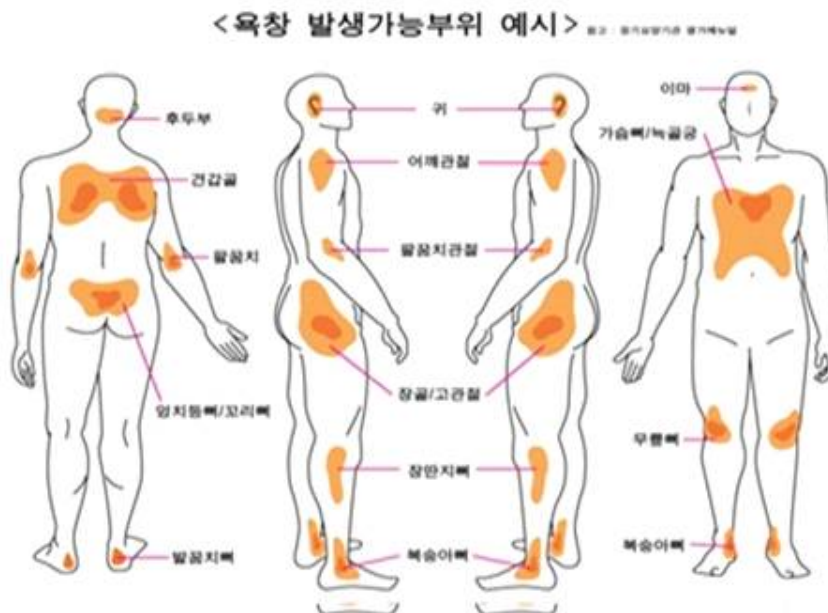
마찰력 : 피부와 평행으로 작용하는 힘

- 내적요인

| 영양결핍                | 고령                   | 조직관류저하                             |
|---------------------|----------------------|------------------------------------|
| 피부가 압력을 견디는능력감소     | 표피교환 주기 지연으로 표피 얇아짐  | 부종은 조직관류방해                         |
| 비타민C 결핍은 모세혈관 쉽게 파괴 | 한선 피지선 활동 감소         | 심부전, 심박출량 감소는 국소 순환 감소 초래          |
| 빈혈은 조직의 산소 공급저하 초래  | 피부 혈액공급 감소 및 모세혈관 약화 | 수축기압 100, 이완기압 60이하 일때 욕창 발생 위험 증가 |

○ 욕창의 발생하기 쉬운 부위

## 욕창이 생기기 쉬운 부위



①양 무릎 사이나 발목, 어깨뼈, 척추, 머리 뒷부분, 발꿈치, 천골 등과 같이 체중이 집중되는 곳

②피하층과 근육층에 위축으로 연조직과 모세혈관 압력이 증가된 곳

#### - 욕창의 위험요인

①와상상태 : 운동성이 감소한 수급자는 스스로 압력을 제거하는 능력이 없으므로 지속적인 압력을 받게 된다.

②부적절한 영양 : 체중감소, 근육 위축 및 피하지방 감소 등의 현상이 나타나 피부와 뼈 사이의 완충지대가 감소하게 되어 욕창 발생 가능성이 커진다.

③요/변 실금 : 습기로 인한 피부 연화는 표피의 손상을 일으키고 미생물을 번식 시켜서 피부통합성을 파괴하고 감염을 일으킨다.

④기타 : 몸에 꼭 끼는 옷을 입는 경우, 비관적이고 의욕이 없어서 움직임이 적은 경우, 수급자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아 끈 경우

#### - 욕창의 단계

①1단계 : 피부는 분홍색 혹은 푸른색이다. 누르면 색깔이 일시적으로 없어지며 딱딱하고 열감이 있다. 이 시기에 마사지를 함으로써 욕창 진행을 예방할 수 있다.

②2단계 : 피부가 갈라지고 물집이 생기며 조직이 상한다.

③3단계 : 깊은 욕창이 생기고 피사조직이 발생한다.

④4단계 : 뼈와 근육까지 피사가 미친 경우이다. 이 단계가 되면 수급자의 전체적인 건강상태가 매우 나빠지기 쉽다.

#### - 욕창의 예방 및 관리

①피부를 건조하고 청결하게 유지한다.

②침대에서는 2시간 간격으로 체위를 변경하고, 의자에서는 2배 정도 자주 체위변경 해준다.

③젖은 침대 시트는 바로 교체하고 피부에 오염물질이 묻어 있으면 재빨리

부드러운 천이나 스펀지, 자극이 없는 비누, 미지근한 물을 사용하여 씻고 말린다.

④시트의 구김살과 부스러기 등으로 인한 자극을 줄이기 위해 침상은 항상 주름이 없도록 팽팽하게 펴주고 청결을 유지한다.

⑤신체의 약한 부위에 압력이 가는 것을 덜어줄 특수 매트리스(에어매트)와 베개를 장만한다.

⑥충분한 단백질과 비타민C를 공급하고 적당한 수분을 섭취하며 균형이 잡힌 식사를 제공한다.

⑦관절의 최대운동범위(Range of Motion) 운동을 한다.

⑧호발부위에 베개를 대어주며 자주(적어도 4시간) 마사지를 하여 혈액순환을 돕는다.

⑨손상 받은 피부에 피부보호연고나 스프레이를 뿌린다.

⑩발적된 부위가 있으면 윤활제를 사용하여 마사지를 해준다.

⑪마비된 부분은 부딪히거나 미끄러지거나, 넘어지거나, 비벼지거나, 뜨거운 물이나 음식이 쏟아지는 등의 상해로부터 보호한다.

⑫압박감을 나타내는 저릿저릿함과 변색된 피부 등이 있는지 살펴본다.

⑬가능하면 침대 머리를 30도 이하로 유지하여 쓸림을 감소시킨다.

## ○ 체위변경

① 체위변경은 피부에 대한 압력을 줄임으로 혈액순환을 개선하여 욕창을 예방한다.

② 수급자의 머리와 침대의 각도를 30° 이하로 유지한다.

③ 수급자가 의자에 앉아 있을 때는 매시간 자세변경을 한다. 앉아 있는 의자에 울룩불룩한 에어 매트리스 형태의 방석을 놓거나 도넛 모양의 방석을 놓으면 압력이 분산되어 욕창을 예방할 수 있다. 다만, 도넛 모양은 피부가 기구에 조금 더 닿게 되므로 주의를 요한다.

④ 스스로 몸을 움직일 수 있는 대상자는 매 15분마다 이동할 수 있도록 돕거나 교육한다.

⑤ 다리 아래에 베개를 놓거나 보호대를 사용하여 뒷꿈치를 침대에서 떨어뜨려 놓는다.

○ 욕창예방 알고리즘



## ○ 욕창간호

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

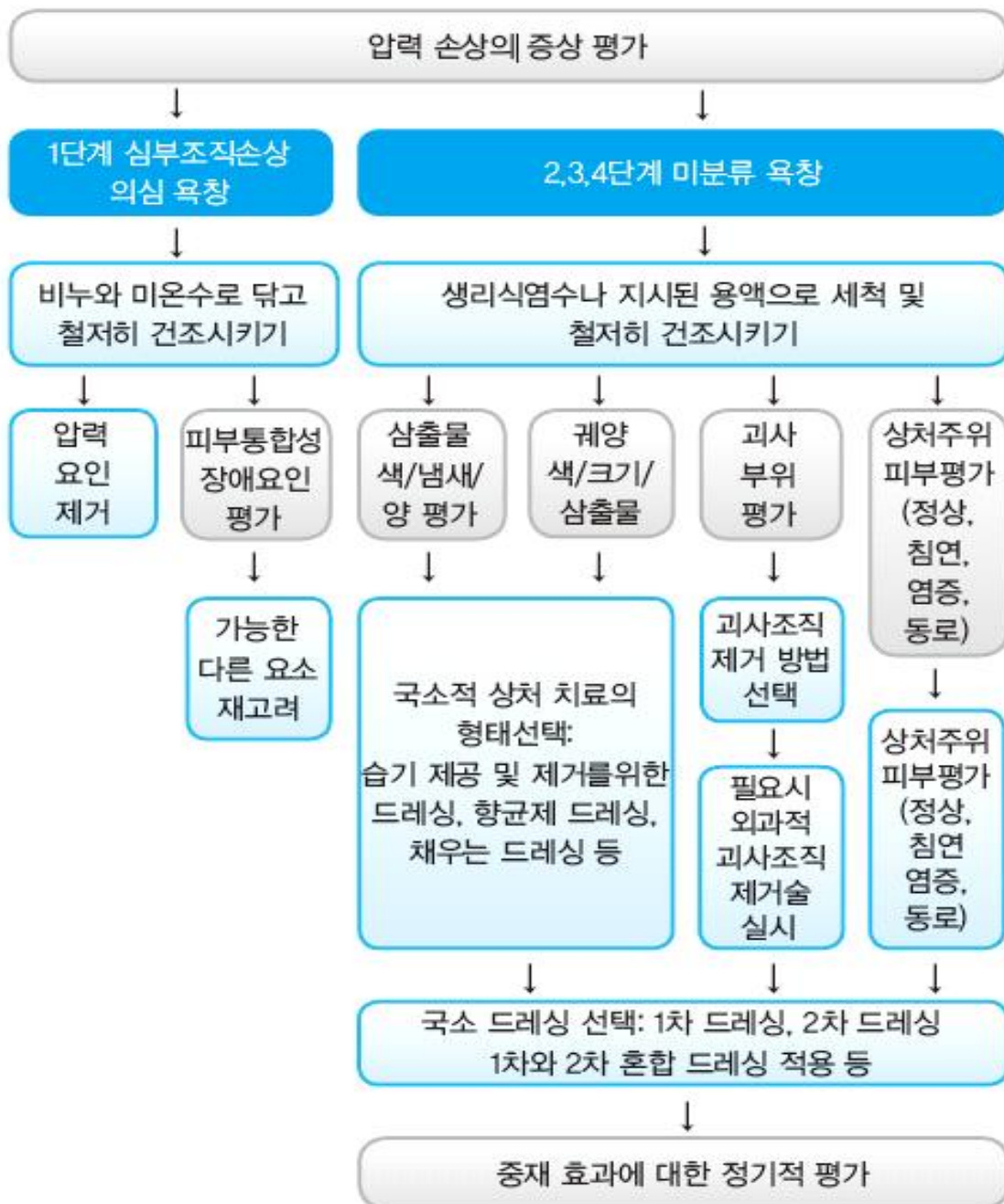
### - 주의사항

- 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 향상시키도록 한다.
- ③ 청결한 위생 상태를 유지하고 상처부위가 감염되지 않도록 고정한다.
- ④ 촉탁의(협력의료기관) 방문 시 욕창 부위를 점검하도록 하고, 필요 시(항생제치료가 필요한 경우 등) 의료서비스를 연계한다.

### - 욕창발생 영향요인

- ① 장기간 침상안정이 요구되어 욕창발생 가능성이 높은 경우
- ② 피부표면의 마찰이 심한 경우
- ③ 영양상태 불량으로 빈혈, 저단백증, 비타민 결핍이 생긴 경우
- ④ 너무 마른 대상자, 부동상태, 국소순환장애, 감각소실, 감각장애인 경우
- ⑤ 당뇨병 등으로 인해 피부의 저항력이 떨어진 경우

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.



- 기관욕창관리

- 욕창위험도를 연1회 이상 정기적으로 파악 한다
- 욕창발생 위험이 있는 수급자의 욕창위험도를 분기별 1회 이상 파악한다.
- 욕창발생 위험이 있는 수급자 등 수급자의 욕창발생 예방을 위해 노력한다.
- 욕창발생 고위험 수급자의 욕창발생 여부를 1일 1회 이상 관찰하고 기록한다.
- 욕창이 있는 수급자에게 욕창방지 보조도구를 제공하고, 욕창변화를 주 1회 이상 관리하고 기록한다.

- 욕창발생시 보고체계

1. 욕창이 관찰되면 욕창을 발견한 요양보호사는 신속히 간호사와 상담한다.
2. 간호사는 정기적으로 욕창발생건수와 환자의 욕창상태를 보고? 관리하여야 한다.
3. 간호사는 협약체결병원 담당 주치의와 상담하여 적절한 치료방법을 결정한다.
4. 대상자에게 욕창의 치료 및 체위변경에 대해 설명을 한다.
5. 욕창 발생 시 간호사는 대상자와 보호자에게 알려야 한다.

---

# **낙상예방 및 관리지침**

---

202103

**하트풀 방문요양센터**

# 낙상예방 및 관리지침

## ○ 정의

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

## ○ 목적

낙상은 노화로 인하여 시력이 저하되고, 근육량이 줄어들고 골다공증으로 뼈도 약해진 노인들에게 자주 심각하게 발생되어 심한 상해를 입을 수 있어 낙상에 각별히 유의 하여야 한다. 이와 같이 노인은 환경적 위험요소에 영향을 많이 받으므로 안전한 환경을 유지하여 낙상과 사고로 인한 손상을 미리 예방하여야 한다.

## ○ 낙상유발 및 발생요인

|        |                         |
|--------|-------------------------|
| 정신적 요인 | 치매, 우울, 불안, 공포          |
| 신체적 요인 | 신경학적 이상                 |
|        | 심혈관계 이상                 |
|        | 근골격계 이상                 |
| 환경적 요인 | 평평하지 못한 곳, 미끄러운 바닥      |
|        | 잘 안보이는 곳, 장애물, 문지방, 경사로 |

## ○ 낙상예방을 위한 환경 정비

### <생활공간 공통사항>

- ① 주변에 흩어진 줄이나 전선, 방석이나 양탄자를 치운다.
- ② 부득이 바닥에 양탄자나 이불을 깔아야 한다면 가장자리를 고정시킨다.
- ③ 전화기, 의자나 탁자 등 조그만 가구는 되도록 벽 쪽 익숙한 장소에 둔다.
- ④ 바닥재는 덜 미끄럽고, 탄성이 있어 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 뽕족한 못 등 날카로운 것이 없어야 한다.
- ⑦ 모서리가 곡선으로 처리된 가구를 사용하거나, 모서리 쿠션, 모서리 방지 안전가드 등을 부착한다.
- ⑧ 누워있거나 잠든 동안에는 침대난간을 올려 고정해둔다.
- ⑨ 바닥에 물이 떨어진 경우 즉시 닦는다.
- ⑩ 깨지기 쉬운 물건, 위험한 것들은 보관함 및 캐비닛에 보관하고 열지 못하도록 잠금장치를 한다.
- ⑪ 앉고 일어설 때 천천히 움직인다. 고혈압이나 심혈관질환이 있는 경우 어지러움증이 유발될 수 있다.

### <조명활용>

- ① 실내 적정조도 : 200~300Lux 유지(편하게 책을 읽을 수 있고, 그림자가 생기지 않을 정도의 밝기)
- ② 거실과 계단, 현관, 화장실은 항상 환하게 밝혀 두거나 센서등을 설치한다.

### <화장실>

- ① 벽과 변기 근처에 안전손잡이를 설치한다.
- ② 욕조 안과 욕실 바닥에 미끄러지지 않도록 방수용 테이프를 붙이거나, 미끄럼 방지액을 도포한다.

### <조리대>

- ③ 조리대 근처 바닥에는 미끄러지지 않도록 고무매트를 깔아놓는다.
- ④ 물을 엷지른 경우에는 즉시 닦는다.

## - 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 잠금 장치/ 침대 높이조절

화장실-손잡이설치/바닥에물기제거

## - 낙상발생빈도

보행장애가 있는 질환을 앓고 있는 사람

기립성 저혈압이 있는 경우

4가지이상 약물을 복용하고 있는 사람

시력이 떨어지는 사람

## ○ 낙상예방지침

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.

## ○ 낙상 시 응급대처

- ① 대상자가 낙상을 했을 경우 당황하지 말고 대상자를 안정시킨다.
- ② 대상자가 낙상한 상황을 눈으로 확인하지 못했다면, 의사를 표현할 수 있는 경우 상황을 묻고,無理하지 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
- ③ 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
- ④ 요양보호사는 간호사 등 응급보고체계 윗 단계로 보고한다.
- ⑤ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
- ⑥ 간호사는 출혈이 있으면 지혈하고, 환부를 부목 등으로 고정하고, 되도록 신속히 의료기관으로 옮긴다.

---

# 노인인권보호지침

---

202103

하트풀 방문요양센터

# 노인권리보호

## 노인인권

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

## 시설 생활노인 권리선언

- 존경과 존엄한 존재로 대우받고, 차별, 착취, 학대, 방임을 받지 않고 생활할 수 있는 권리
- 개인적 욕구에 상응하는 질 높은 수발(care)과 서비스를 요구하고 제공 받을 권리
- 안전하고 가정과 같은 환경에서 생활할 권리
- 개인적 사생활과 비밀 보장에 대한 권리
- 우편, 전화 등 개인적 통신을 주고받을 권리
- 정치적, 문화적, 종교적 활동에 제약을 받지 않고 자유롭게 참여할 권리
- 개인 소유 재산과 소유물을 스스로 관리할 권리
- 비난이나 제약을 받지 않고 시설운영과 서비스에 대한 개인적 견해와 불평을 표현하고 이의 해결을 요구할 권리
- 시설 입퇴소, 일상생활, 서비스 이용, 제반 시설활동 참여 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 정보에 접근하고 자기결정권을 행사할 권리

# 노인학대예방

## ■ 노인학대의 정의 (노인복지법 제1조의2제4호)

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

## ■ 학대행위자 정의

학대행위자라 함은 노인복지법 제39조의9(금지행위)에 해당되는 행위 및 그 외 학대 행위 사실이 의심되어 노인보호전문기관에 신고·접수되어 학대행위자로 판정된 자

- 노인보호전문기관 서비스 수혜 대상은 만60세 이상으로 함.
- “부양의무자”라 함은 배우자(사실상의 혼인관계에 있는 자를 포함)와 직계비속 및 그 배우자(사실상의 혼인관계에 있는 자를 포함), 기타 생계를 같이하는 친족을 말함.(민법974조)
- “보호자”라 함은 부양의무자 또는 업무·고용 등의 관계로 사실상 노인을 보호하는 자를 말함.

## ■ 가정학대

노인과 동일가구에서 생활하고 있는 노인의 가족구성원인 배우자, 성인자녀뿐만 아니라 노인과 동일가구에서 생활하지 않는 부양의무자 등 그 밖의 친족에 의한 학대

## ■ 시설학대

노인에게 비용(무료포함)을 받고 제공하는 요양원 및 양로원 등의 시설에서 발생하는 학대로서 시설관련 종사자 등에 의해서 발생하는 학대

## ■ 노인 학대유형

| 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                                                                            |

## 노인학대 유형과 시설에서 일어날 수 있는 예측징후에 대해 알고 싶습니다.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>신체적 학대</b><br/>신체적 손상, 고통, 장애 등을 유발시키는 행위</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 위축감, 두려움 및 불안증세가 심함</li> <li>• 물인 흔적 또는 설명할 수 없는 상처 및 부상이 보임</li> <li>• 영양부족 및 질병과 관련 있는 탈수 상태 또는 급작스러운 체중감소</li> </ul> |  <p><b>정서적 학대</b><br/>비난, 모욕, 위협, 협박 등 정서적 고통을 주는 행위</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 무반응 또는 무표정 및 우는 모습</li> <li>• 흥분, 극단적인 행동 또는 히스테리를 부림</li> <li>• 말하기를 꺼려하거나 불안한 모습으로 눈치를 봄</li> </ul>                                                   |  <p><b>성적 학대</b><br/>성적 수치심 유발행위 및 성폭력 등 강제적 성적 행위</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신체의 주요 부분을 노출시킴</li> <li>• 겹옷 밑 혹은 안을 때의 어려움</li> <li>• 성행위에 걸맞거나 속옷이 벗어짐</li> </ul> |
|  <p><b>경제적 학대</b><br/>노인의 의사에 반하여 재산 또는 권리를 빼앗는 행위</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자신의 돈을 마음대로 사용하지 못함</li> <li>• 노인이 빌려준 돈 또는 물건을 받지 못함</li> <li>• 귀중품이 없어지거나 은행계좌의 부적절한 거래가 있음</li> </ul>             |  <p><b>방임</b><br/>노인의 의식주 및 의료를 적절하게 제공하지 않는 행위(노인 스스로 최소한의 자기보호를 포기하는 자기방임 포함)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대소변 냄새, 땀, 염증, 욕창 등이 방치됨</li> <li>• 의복 및 이발 등의 관리가 제대로 되어있지 않는 주거 환경</li> <li>• 노인 스스로 의식주를 거부하거나 자살을 시도함 (자기방임)</li> </ul> |  <p><b>유기</b><br/>보호자 또는 부양의무자가 노인을 버리는 행위</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인을 낯선 장소에 버림</li> <li>• 노인을 시설, 병원 등에 입소시킨 후 연락을 두절하거나 물려줄 하지 않음</li> </ul>                |

### ■ 노인에 대한 금지행위(노인복지법 제39조의 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 기본적인 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

## ■ 학대예방

시설종사자는 종사자 또는 동료 어르신들 간에 발생할 수 있는 부적절한 처우와 학대를 사전 예방하기 위하여 다음과 같은 노력을 기울인다.

○ 종사자는 동료 종사자의 어르신에 대한 학대행위를 목격하였을 경우, 해당 시설이나 관계기관에 신속히 신고하고, 제반 법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.

○ 종사자는 어르신들 간의 집단 따돌림이나 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.

○ 치료나 요양의 목적 이외에 어르신의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.

○ 종사자는 어떠한 이유로도 어르신을 언어적으로 헐박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.

○ 종사자는 어르신이 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.

○ 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 어르신이 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야한다.

○ 종사자는 어르신의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.

## ■ 노인학대 7대 예방 수칙

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

## ■ 대응 및 조치

### 1) 노인차원의 대응방안

노인 스스로 의존성을 줄이고 자립능력을 기르기 위한 노력이 필요함

노인 학대를 정확히 이해하고, 가족의 부당한 처우를 은폐하기보다는 이를 외부에 노출시켜 적극적인 원조 요청을 할 수 있도록 노인들의 인식을 변화시키는 노력이 필요하다.

### 2) 가족차원의 대응방안

가족에 대해서는 학교나 사회교육 등을 통해서 노인과 동거하는 가족들이 노년기 및 노인의 심리적 특성에 대해서 이해할 수 있는 기회를 제공해야 함

노인 학대 가해자는 주로 직계가족인 아들과 며느리, 딸 등이며 부양자인 동시에 가해자인 이들은 부양 스트레스를 견디기 힘든 상황에서 학대를 하는 것으로 나타나고 있어 가족의 부양부담 경감을 위한 방안 등이 강화 되어야 한다.

### 3) 사회적 차원의 대응방안

노인학대의 문제가 단순히 개인이나 가족의 문제가 아니라 사회 전체의문제로 인식할 수 있는 사회적 의식의 전환이 필요함

2004년도부터 노인학대의 금지 및 예방을 위한 긴급전화의 설치, 노인보호전문기관의 설치, 노인학대 신고 및 응급조치 의무 등의 규정을 노인복지법에두고 있으나 사회적 인식은 아직 부족한 상태이다..

4) 종사자는 어르신들에게 서비스를 제공하는 과정에서 어르신의 신체, 심리적 건강상태를 주의 깊게 살펴야 하며 어르신학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰하여야 한다.

○ 종사자는 동료 종사자 또는 어르신들에 의해 이루어지는 구체적 학대행위를 목격하거나, 어르신이 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격하였거나, 어르신이 학대받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 시설장이나 노인학대 관련기관 신고하여야 한다.

○ 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 어르신은 해당 시설이나 노인학대 관련 기관에 학대 위험 또는 그 사실을 신고할 수 있다.

○ 외부 의료기관의 의료진은 어르신을 진료하는 과정에서 학대가 의심되거나, 학대를 당한 것이 확실한 경우 이를 해당 시설 또는 노인학대 관련 기관에 신고하여야 한다.

○ 신고를 받은 시설장은 지체 없이 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.

○ 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 어르신의 상처가 심각한 경우, 어르신의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 어르신의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.

## ■ 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.

## ■ 노인학대 신고의무(노인복지법 제39조의6)

노인학대를 알게 된 사람은 노인보호전문기관과 수사기관에 신고할 수 있고, 노인복지시설의 장 및 그 종사자는 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고하여야 한다.

## ■ 학대예방 사업체계



|                                                                                                                                                        |                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 노인의 신체에 상해를 입히는 행위                                                                                                                                     | 7년 이하의 징역<br>또는 2천원 이하의 벌금    |
| 노인의 신체에 폭행을 가하는 행위<br>노인에게 성적 수치심을 주는 성폭행, 성희롱 등의 행위<br>자신의 보호, 감독을 받는 노인을 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 치료를 소홀히 하는 방임행위<br>노인에게 구걸을 하게 하거나 노인을 이용하여 구걸하는 행위 | 5년 이하의 징역 또는<br>1천5백만원 이하의 벌금 |
| 노인을 위하여 증여 또는 급여된 금품을 그 목적 외의 용도에 사용하는 행위                                                                                                              | 3년 이하의 징역 또는<br>1천만원 이하의 벌금   |



보건복지부



노인보호전문기관

어르신의 **행복**을 지켜드리는 번호,  
기억해주세요

노인학대신고·상담전화

**1577-1389**

또는 **129**

#### 노인학대 7대 예방수칙

- 누구도 노인을 학대할 수 없음을 확실히 압니다.
- 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.

---

# 근골격계 질환 예방 지침

---

202103

하트풀 방문요양센터

# 근골격계 질환 예방 지침

## ○ 근골격계 질환

근골격계 질환이란 ‘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’이다.

인체의 모든 관절과 뼈, 근육 등에서 나타날 수 있는 증상이므로 사무실에 주로 앉아서 일하는 직종이나, 서서 활동적으로 일하는 직종이나 가릴 것 없이 나타날 수 있다

## ○ 개념

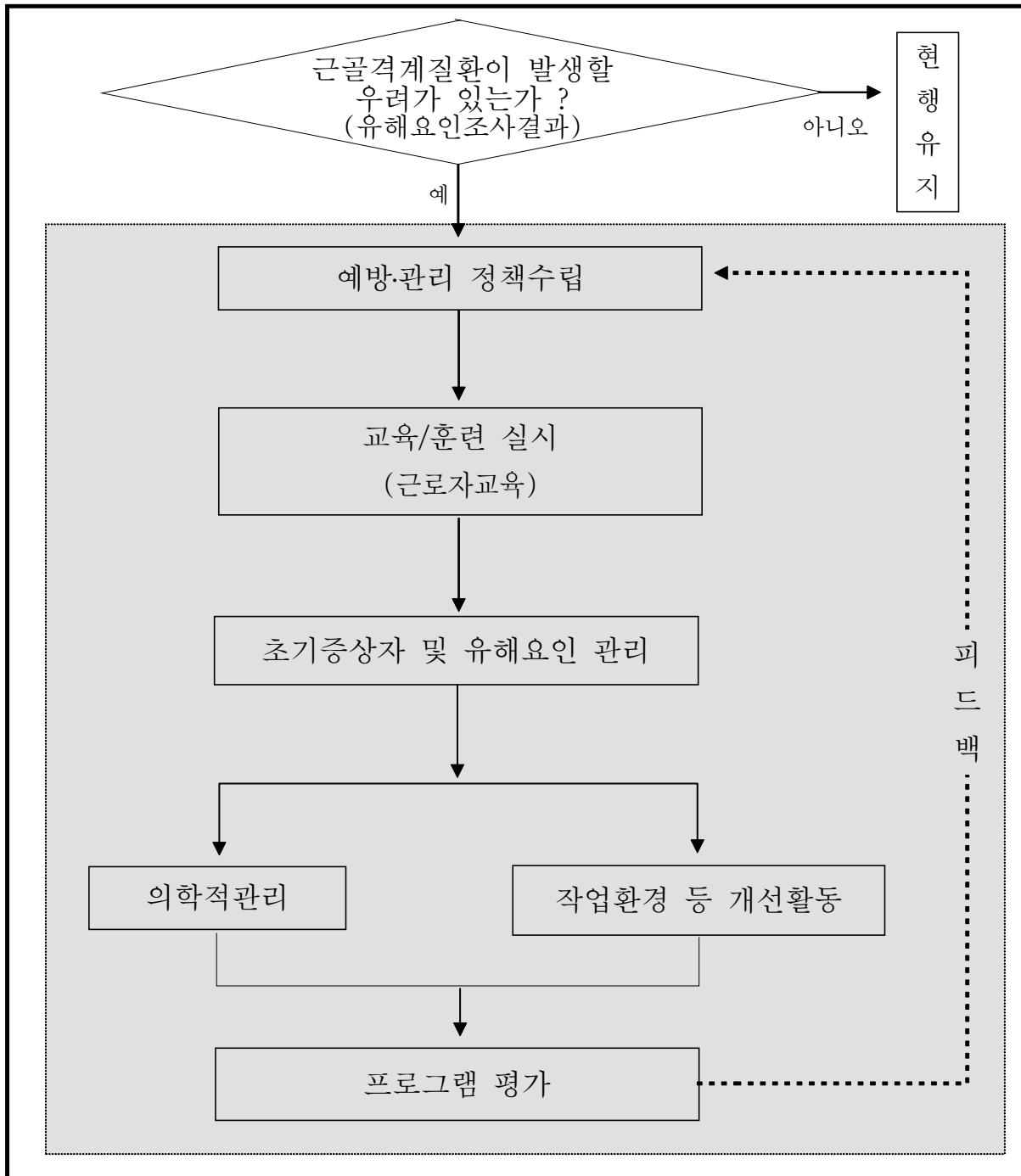
작업관련성 근골격계 질환의 정의에 관하여 논란이 있으나 ‘장기간에 걸친 지속적인 반복동작 등에 의하여 병리적으로는 근육, 관절, 혈관, 신경 등에 미세한 손상이 발생하고 이것이 누적되어 나타나는 일련의 증상’을 일컫는 것이다. 임상적으로는 염좌, 건염, 점액낭염, 인대손상, 포착성 신경병증, 연골 및 골의 손상 등을 포함하며 초기에는 가벼운 통증, 저림, 얼얼함 등의 증상으로 시작하나 계속 진행되면 운동마비, 근육위축 등으로까지 진행되게 된다. 따라서 근골격계 질환이란 작업관련성 질병 중 뇌심혈관계질환을 제외한 요통 및 신체 부담 작업에 따른 질병을 말한다.

## ○ 발생원인 :

근골격계 질환은 반복적인 동작 등과 같은 직접적인 원인과 요양보호사의 개인적인 특성(체력, 숙련도 등) 및 심리적 특성 그리고 업무량, 업무시간, 업무 스트레스 등 촉진요인 등이 상호 복합적으로 작용하여 발생한다

## ○ 기본방향

1. 예방 및 관리계획은 아래 같은 순서로 한다.



2. 시설의 대표(또는 시설장)와 종사들은 근골격계질환이 단편적인 작업환경개선만으로는 예방하기 어렵고 전 직원의 지속적인 참여와 예방활동을 통하여 그 위험을

최소화할 수 있다는 것을 인식하고 이를 위해 노력한다

3. 대표(또는 시설장)와 종사들은 근골격계질환 발병의 직접적인 원인(부자연스런 작업자세, 반복성, 과도한 힘의 사용 등), 기초요인(체력, 숙련도 등) 및 촉진요인(업무량, 업무시간, 업무스트레스 등)을 제거하거나 관리하여 건강장해를 예방하거나 최소화한다.
4. 대표(또는 시설장)와 종사들은 근골격계질환의 위험에 대한 초기관리가 늦어지게 되면 영구적인 장애를 초래할 가능성이 있을 뿐만 아니라 이에 대한 치료 등 관리 비용이 더 커짐을 인식한다.

### 【근골격계 질환의 위험요인 4가지】



출처 : 안전보건공단. 근골격계 질환 교육자료

#### ○ 발생단계

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

○ 신체부위별 질환의 원인 및 증상

| 부위      | 원인                                                                                            | 증상                                                                                                                         |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 목과 어깨   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●잘못된 자세</li> <li>●외부의 충격</li> <li>●과도한 스트레스</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●어깨근육 긴장되어 굳어짐</li> <li>●압통, 연관통, 팔부위의 방사통</li> <li>●목 부위의 운동제한, 두통</li> </ul>      |
| 팔관절과 손목 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●반복적인 과도한 사용</li> <li>●근육과 인대의 무리</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>●팔목이나 팔꿈치의 심한 통증</li> </ul>                                                         |
| 손과 손가락  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●근육의 무리한 사용</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●손가락의 감각저하, 운동 기능저하</li> <li>●손가락 연결된 손바닥 저림</li> </ul>                             |
| 허리      | <ul style="list-style-type: none"> <li>●부적절한 자세로 장시간 척추에 무리가 가해질 때</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●등쪽 허리와 골반부위 통증</li> <li>●다리 앞, 옆, 뒤로 뻗치는 방사통</li> <li>●오래 앉아있는 경우 통증 악화</li> </ul> |
| 무릎과 다리  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●날씨(저기압일 때)</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●아침기상 시 관절이 뻣뻣해짐</li> <li>●운동 시 악화되고 쉬면 증상이 좋아짐</li> </ul>                          |

## ■ 근골격계질환 예방

작업관련 근골격계질환 예방 10대 수칙'은 △ 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, △ 수공구는 가볍고 다루기 쉬운 것을 선택하기, △오래 서서 일할 때는 입좌식 의자나 발 받침대 사용하기, △ 작업장 정리정돈을 잘하고 바닥은 평편하게 하기, △ 스트레칭을 생활화하기, △ 정기적인 충분한 휴식시간 갖기 등이다.

## ■ 근골격계질환 안전수칙 및 초기 대응

### 1) 휴식

초기에 움직이는 것은 손상의 정도를 크게 하므로 지나치게 통증이 있는 경우 움직임을 피한다

### 2) 냉찜질

차가운 찜질은 통증과 근육경련을 줄이는데 도움이 된다. 얼음주머니는 하루 2시간마다 20~30분을 하는 것이 좋으며 급성기의 경우 2~3일 정도는 냉찜질이 좋으나 만성통증에는 온찜질이 좋다.

### 3) 압박

압박은 탄력 붕대를 이용하여야 하며 손상부위에 축적되어 있는 부종을 조절하고 움직임을 최소화하여 통증을 줄여준다.

### 4) 고정

고정은 주변 근육을 이완시키고 손상된 부위를 지지한다. 부목을 이용하여 통증과 경련을 감소시킨다.



## 안전수칙

### 작업 전

- 작업 전·후 스트레칭을 한다.
- 들기 작업 전에 먼저 옮길 장소와 방법을 정한다.

### 작업 중

- 환자를 옮길 때에는 팔과 다리 근육을 사용하여 환자를 몸에 최대한 근접시킨다.
- 환자 이송 시 손잡이가 적절치 않으면 벨트 등 보조도구를 이용한다.
- 어깨높이 이상으로 들거나 비트는 동작을 피하고 침착하고 서서히 들어 올린다.
- 큰 힘이 필요한 경우에는 동료와 함께한다.
- 환자를 들거나 내리는 동안 신체를 굽히거나 비틀지 않는다.

## 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 잘못된 부위로 바닥을 누릅니다. 골반을 위로 기울여서 바닥에서 약간 떨어지게 복근과 엉덩이 근육을 긴장시킵니다. 6초간 유지합니다.



### 1. 슬락근 스트레칭

'슬락근'이란 무릎 뒤쪽 근육을 말합니다. 슬락근이 너무 경직되어 있으면 요통을 일으킬 수 있습니다. 따라서 슬락근을 스트레칭해주는 것이 중요합니다. 벽에 발을 걸쳐 올린 상태에서 무릎을 펴주는 동작을 반복하여 슬락근을 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 잡아당김으로써 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 경우 이므로 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 낡니다.
- 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 낡 채로 위의 그림과 같이 어깨 부분을 쪽 펴면서 팔을 들어 올립니다.



## 5. 어깨 옆으로 올리기

팔짱을 낡 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.



---

# 개인정보 보호지침

---

202103

하트풀 방문요양센터

# 개인정보 보호지침

## 1. 개인정보의 개요

### ■ 개인정보의 개념

‘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

○ 연령, 주소 등 개인에 대한 객관적 정보는 물론 개인에 대한 의견, 평가 등 제3자에 의해 생성된 주관적인 정보도 개인정보의 범위에 포함

### 개인정보의 범위

#### (1) 자연인에 관한 정보

- 법인이나 단체의 정보는 개인정보의 범위에 포함되지 않음

#### (2) “생존하는” 자연인에 관한 정보

- 이미 사망하였거나 민법에 의한 실종신고 등 관계 법령에 의해 사망한 것으로 간주되는 자에 관한 정보는 법률상의 개인정보로 볼 수 없음

#### (3) 특정 개인을 알아볼 수 있는 정보

- 해당 정보만으로는 특정 개인을 식별할 수 없다하더라도 “다른 정보와 쉽게 결합”하여 식별 가능하다면 개인정보에 해당됨
- “다른 정보와 쉽게 결합”의 의미는 일률적으로 판단할 수는 없으며, 다른 개인 정보의 종류 등 상황에 따라 달라짐

#### (4) 정보의 종류·형태 제한 없음

- 문자·음성·부호·영상 등 정보의 종류나 형태는 제한이 없음

## ■ 개인정보 보호의 원칙

□ 개인정보보호법은 정보주체의 ‘개인정보 자기결정권’ 보장

○ 이를 위해서는 개인정보의 수집·이용·제공 등이 정보주체의 동의 등 정당한 절차에 의해 이루어지고, 개인정보가 내부자의 고의나 관리 부주의 또는 외부의 공격으로 인해 유출·변조·훼손되지 않도록 안전하게 관리되어야 함

### 개인정보 자기결정권

- ◆ 인간의 존엄과 가치, 행복추구권을 규정한 「헌법」 제10조 에서 도출되는 일반적 인격 권 및 「헌법」 제17조의 사생활의 비밀과 자유에 의하여 보장되는 개인정보자기결정 권은 자신에 관한 정보가 언제 누구에게 어느 범위까지 알려지고 또 이용되도록 할 것인지를 그 정보주체가 스스로 결정할 수 있는 권리
- ◆ 자신의 개인정보 수집 출처, 처리 목적에 대해 고지 받을 권리와 개인정보의 정정 및 삭제, 이의 제기 등을 할 수 있는 권리를 포함함

## 2. 개인정보의 수집·이용

개인정보는 필요한 최소한으로 수집하여야 하고 그 입증책임은 개인정보처리자 에게 있으며, 개인정보는 수집목적의 범위 내에서 이용하여야 함

### 가. 개인정보 수집 요건

□ 사회복지시설에서 개인정보를 수집·이용하기 이전에 다음의 수집 요건에 해당하는지 확인

○ 정보주체(이용자, 입소자, 근로자 등)의 동의를 받은 경우

## 개인정보 수집.이용에 대해 동의를 받는 방법

◆ 정보주체(이용자 등)에게 다음의 내용을 알리고 동의를 받아야 함.

1) 수집.이용 목적 2) 수집 항목 3) 보유 및 이용기간 4) 동의거부 권리가 있다는 사실 및 동의 거부 시 불이익이 있다면 그 내용

○ 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우  
(사회복지 사업법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 노인복지법에 따른 시설입소자 및 퇴소자의 명부, 근로기준법에 따른 근로자명부 및 임금대장 등)

○ 공공기관이 법령 등에서 정하는 소관업무의 수행을 위해 불가피한 경우

○ 계약의 체결 및 이행을 위하여 불가피하게 필요한 경우※

바우처사업(노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원, 가사간병방문도우미, 발달재활서비스 등)을 위하여 성명, 연락처, 보호자 성명 및 연락처, 장애인 등급 등은 계약 체결 및 이행을 위해 불가피하게 필요한 정보에 해당

○ 장애인, 노인 등 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

○ 사회복지시설의 정당한 이익을 달성하기 위하여 필요한 경우로서 명백하게 정보주체의 권리보다 우선하는 경우

## 나. 최소한 수집 원칙과 입증책임

□ 개인정보를 수집할 때에는 필요한 최소한으로 수집하여야 하며, 수집 목적에 필요한 최소한의 개인정보 수집이라는 입증책임은 사회복지시설이 부담(개인정보보호법 제16조)

○ 필요한 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에 동의하지 아니 한다는 이유로 이용자 등에게 서비스 제공을 거부하여서는 안 됨

## 다. 고유식별정보 및 민감정보 수집

□ 고유식별 정보 및 민감 정보를 수집·이용하는 경우에는 별도의 동의를 받거나 법령의 명시적인 근거 필요

○ 고유식별정보 중 주민등록번호는 법령의 근거가 있는 경우에만 수집·이용 가능(별도 동의만으로 처리할 수 없음)

### 고유식별정보 & 민감정보

- ◆ **고유식별정보** : 주민등록번호, 운전면허번호, 여권번호, 외국인등록번호
- ◆ **민감정보** : 사상·신념, 노동조합·정당의 가입·탈퇴, 정치적 견해, 건강, 성생활 등에 관한 정보, 유전정보, 범죄경력자료 등

## 라. 금지되는 개인정보 수집·이용

□ 부정한 수단이나 방법을 통한 개인정보의 수집·이용

○ 거짓이나 그 밖의 부정한 수단이나 방법으로 개인정보를 취득하거나 처리에 관한 동의를 받는 행위 금지 (개인정보보호법 제59조)

## 3. 개인정보의 제3자 제공

### 가. 제3자 제공 요건

□ 사회복지시설은 이용자 등의 개인정보를 제3자에게 제공하기 위해서는 다음의 요건에 해당하는지 확인

- 이용자 등 정보주체의 동의를 받은 경우
- 법률에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무 준수를 위해 불가피한 경우
- 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

## 제3자 제공을 위해 동의받는 방법

◆ 이용자 등의 동의를 받고 개인정보를 제공하는 경우에는 다음의 내용을 알리고 동의를 받아야 함 (국외의 제3자 제공도 동일)

1) 제공받는 자, 2) 제공받는 자의 개인정보 이용목적, 3) 제공하는 개인정보 항목, 4) 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용기간, 5) 동의거부 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우 그 내용

### 나. 금지되는 개인정보 제공 행위

□ 업무상 알게 된 개인정보를 누설하거나 권한 없이 다른 사람이 이용하도록 제공하는 행위 금지(개인정보보호법 제59조)

## 4. 개인정보의 안전한 관리

### 가. 관리적, 기술적, 물리적 조치

사회복지시설은 개인정보가 분실·도난·유출·변조 또는 훼손되지 아니하도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 안전성 확보에 필요한 관리적·기술적·물리적 조치를 취하여야 함

○ 개인정보 관리의 안전성 확보를 위해 다음과 같은 “관리적, 기술적, 물리적 조치”를 취해야 함

| 안전성 확보 조치 | 내용                                                                                                                                                   |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 관리적 조치    | ▷ 내부관리계획의 수립·시행                                                                                                                                      |
| 기술적 조치    | ▷ 접근 권한의 관리<br>▷ 비밀번호 관리<br>▷ 접근통제 시스템 설치 및 운영<br>▷ 개인정보 암호화<br>* 고유식별정보(주민번호 등), 비밀번호, 바이오정보는 반드시 암호화<br>▷ 접속기록의 보관 및 위·변조 방지<br>▷ 보안 프로그램의 설치 및 운영 |
| 물리적 조치    | ▷ 개인정보의 안전한 보관을 위한 보관시설<br>▷ 잠금장치 설치                                                                                                                 |

#### ☐ 내부관리계획 수립 및 시행

○ 이용자 등의 개인정보를 안전하게 처리하기 위하여 다음의 내용이 포함된 내부관리계획을 수립·시행하여야 함

- 개인정보 보호책임자의 지정에 관한 사항
- 개인정보 보호책임자 및 개인정보취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
- 개인정보의 안전성 확보에 필요한 조치에 관한 사항
- 개인정보취급자에 대한 교육에 관한 사항
- 그 밖에 개인정보 보호를 위하여 필요한 사항

## 5. 개인정보의 파기

### 가. 파기 목적

☐ 개인정보의 유출과 오용 가능성 배제

○ 개인정보를 수집했던 목적이 달성되어 보존 필요성이 없어졌는데도 이를 계속해서 보유할 경우 개인정보의 유출과 오용 가능성이 높아지게 됨

○ 개인정보가 더 이상 불필요하게 된 때에는 파기를 시킴으로써 유출·오용 가능성을 미연에 방지하여 개인정보를 안전하게 보호하려는 것임

### 나. 파기 대상

☐ 개인정보 파기대상

○ 개인정보의 수집·이용 목적이 달성된 경우

○ 개인정보의 보유 및 이용 기간이 끝난 경우

○ 이용자가 동의를 철회한 경우

○ 사회복지시설 사업을 폐업한 경우

### 다. 파기 시기

☐ 목적 달성 시 지체 없이 파기

○ 보유기간의 경과, 개인정보 처리목적 달성 등으로 개인정보가 불필요하게 되었을 때는 지체 없이 해당 개인정보 파기

## ■ 자원봉사자의 개인정보 처리

- 자원봉사 신청서 작성 시, 사회복지시설은 자원봉사자의 교육, 배치, 확인서 발급 등을 목적으로 필요한 최소한의 개인정보를 정보주체의 동의를 받아 수집하여야 함
- 사회복지봉사활동 인증관리시스템(VMS)은 자원봉사자(또는자원봉사단체)가 직접 회원가입을 하도록 하며, 입력된 정보의 열람에 필요한 정보 및 기타 추가정보에 대해서만 수집
- 자원봉사자가 요구하는 경우, 이를 활용하여 자원봉사증명서 발급하고, 발급대장을 관리하여야 함

## ■ 수급자의 개인정보보호 및 기록물 관리지침

- 수급자에 대한 개인적 정보와 기관이 개인과 공유하는 개인적인 비밀은 존중되고 보호되어야 한다.
- 수급자 및 가족들은 자신의 정보에 대한 비밀이 보장될 권리가 있으며, 정보제공은 알아야 할 필요성을 가진 사람에게만 허가되어야 하며, 반드시 사전에 동의를 구해야 한다.
- 관리자 및 종사자는 수급자의 개인정보를 퇴직한 이후에라도 전적으로 수급자의 이익이나 의사에 반하여 공개해서는 아니 된다.
- 수급자 및 보호자의 개인정보는 담당 종사자 또는 관리자에 한하여 업무와 관련된 범위 안에서 공개 및 열람되어진다.
- 수급자의 정보가 담긴 컴퓨터는 비밀번호가 걸려있어야 하며, 개인정보가 기록된 서류는 잠금장치가 마련된 수납장에 보관하거나, 접근 제한 등의 조치를 취해야 한다.
- 수급자의 정보가 담긴 문서를 폐기할 경우, 신상정보가 노출되지 않도록 반드시분쇄하여 폐기한다.
- 수급자의 정보를 다루는 모든 종사자 및 관리자는 서비스 제공 관련 상담자 등외부인이 컴퓨터 모니터 및 문서 등을 볼 수 없도록 자리를 배치해야 한다.
- 관리자는 모든 종사자의 수급자 또는 가족의 개인정보 관리 상태를 상시적으로 감독 및 관리하여 원하지 않는 정보가 누출되지 않도록 해야 한다.

## ■ 이용자 개인정보 처리

□ 서비스 제공을 위한 최소한의 개인정보를 수집하는 경우와, 법령에 따른 개인정보의 수집하는 경우에는 동의 없이 개인정보를 수집할 수 있으나 그 외에는 동의 및 권리 고지가 필요

○ 최소한의 정보외의 선택정보 수집시에는 반드시 동의 필요

이용자의 개인정보를 수집.이용할 때에는 개인정보 수집 목적 및 이용 범위, 이용 기간, 정보주체의 권리 등이 포함된 내용을 고지한 후 동의 필요

### 법령에 따른 개인정보 수집 사례

- ◆ 최저생계비의 변경 등에 의하여 수급권자의 범위가 변동함에 따라 수급권자·수급자·부양의무자 및 차상위계층에 대한 조사(국민기초생활보장법 제25조)
- ◆ 장기요양인정 신청 시 의사 소견서, 장기요양급여 신청 시 건강진단서 등의 요구(노인장기요양보험법 시행규칙 제2조 및 제13조)

이용자의 개인정보는 수집목적 범위에서 활용되어야 하며, 수집 목적 이외 경우 이용자의 동의 필요

### 개인정보 제3자 제공시 고지 될 사항

- ◆ 개인정보를 제공받는 자
- ◆ 개인정보를 제공받는 자의 이용 목적
- ◆ 제공하는 개인정보의 항목
- ◆ 개인정보를 제공받은 자의 개인정보 보유 및 이용기간
- ◆ 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익 내용

개인정보 보유는 수집.이용 목적을 달성한 때를 기준으로 종료하는 것으로 보아야 하며, 별도의 근거가 있을 때에는 보유기간을 준수하여 안전하게 보유해야 함

## ■ 근로자 개인정보 처리

채용 시 인사와 관련한 개인정보, 증명서 등을 수집할 때, **채용목적의 최소 서류는** 개인정보 수집에 관한 **동의가 불필요**하며 보존기간을 준수하여야 함

- ☐ 자격기준에 대한 확인절차를 거쳐 선발하되 채용과 관련한 개인정보의 수집은 지원자의 동의를 요하지 않으나 채용 목적 이외의 수집·이용에 대해서는 동의 필요
- ☐ 사회복지사업법 및 개별법령 등에 명시된 사회복지시설 근로자의 결격사유에 해당하지 않음을 확인하기 위해, 정보주체의 동의 없이 응시자 개인정보 수집 가능
- 사회복지사업법 제35조의 2 제2항에 따라 범죄 및 성폭력범죄에 대한 결격사유 기록조회 가능
- 장애인복지법 제59조의 3에 따라 성범죄자의 시설 운영, 취업 또는 노무 제공 제한 가능

### 장애인 복지법 제59조의 3

- ◆ 성범죄로 형 또는 치료감호를 선고받아 확정된 사람은 그 형 또는 치료감호의 전부 또는 일부의 집행을 종료하거나 집행이 유예, 면제 된 날부터 10년 동안 장애인복지시설을 운영하거나 장애인 복지시설에 취업 또는 사실상 노무를 제공할 수 없음.

- ☐ 근무성적평가, 연봉계약, 인사발령, 교육훈련, 복리후생 등 근로계약 이행을 위해 반드시 필요한 개인정보는 근로자의 동의 없이 수집·이용할 수 있음.

|       | 근로자 명부                                                                                                        | 임금대장                                                                                                                             |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 수집 항목 | 성명, 성별, 생년월일, 주소, 이력, 종사하는 업무의 종류, 고용 또는 고용갱신 연월일, 계약기간 (정한 경우), 그 밖의 고용에 관한 사항, 해고, 퇴직 또는 사망한 경우에는 그 연월일과 사유 | 성명, 주민등록번호, 고용 연월일, 종사하는 업무, 임금 및 가족수당의 계산기초가 되는 사항, 근로일수, 근로시간수, 연장근로, 야간근로 또는 휴일근로를 시킨 경우에는 그 시간 수, 기본급, 수당, 그 밖의 임금의 내역별 금액 등 |
| 법령 근거 | 근로기준법 제41조, 동법 시행령 제20조                                                                                       | 근로기준법 제48조, 동법 시행령 제27조                                                                                                          |