LONG TERM CARE
노인장기요양보험

장기요양급여제공 안내문

1. 욕창예방
2. 낙상예방
3. 탈수예방
4. 배변도움
5. 관절구축예방
6. 치매예방
7. 노인인권보호지침

Tel: 031-600-9822 Fax: 02-6020-8602
성남시 분당구 ㅁ;금로45 309-2

늘사랑효재가복지센터

1. 욕창예방

(강효순) 어르신의 ( )년 ( )월 ( )일 욕창위험도 측정결과 ( )점으로 욕창위험(□매우높음, □높음, □중간정도의 위험, □약간의 위험, □없음)입니다.

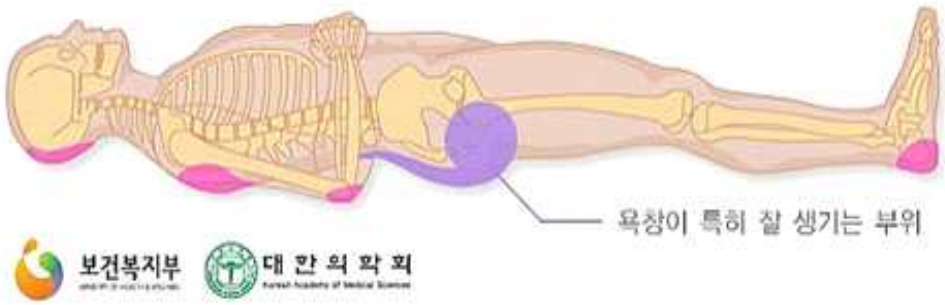
■ "**욕창**"이란?

몸의 특정부분에 지속적인 압박 ⇨ **혈액순환에 문제 발생** ⇨ **피부조직 괴사**

대부분 **장기간 누워서 생활해온 환자, 자유롭게 움직일 수 없는 환자에게서 주로 발생**합니다.

■ **욕창의 증상**

① 붉은 피부, 갈라지거나 물집이 생기고, 벗겨지거나 터진 피부
② 피부 표면 또는 움푹 들어간 개방성 상처
③ 옷이나 이불 등에 피나 고름이 묻어있음(악취가 남)
④ 압박받는 부위(장시간 누워서 생활할 경우 머리 뒷부분, 어깨 뒤, 팔꿈치, 엉덩이, 무릎, 발뒤꿈치 등)에 통증이 있음



⑤ 욕창이 심할 경우 근육 또는 뼈, 관절에까지 침범해 패혈증으로 사망할 수 있음

■ **욕창 예방법**

① 장시간 누워서 생활하는 어르신의 경우 매 2시간마다 체위를 변경해준다.
② 규칙적인 운동 및 마사지를 한다.
③ 목욕으로 피부를 깨끗이 하고, 로션을 발라 피부를 건조하고 부드럽게 유지한다.
④ 압력을 줄여주는 특수 쿠션, 매트리스, 침대 등을 사용한다.
⑤ 잠옷, 이불 등은 수시로 햇볕에 말려 건조・소독시킨다.
⑥ 기저귀 또는 더러워진 옷, 이불은 바로 갈아준다.
⑦ 단백질, 비타민 등 충분한 영양을 섭취하고, 설탕, 꿀, 달걀흰자 등은 피한다.
⑧ 물을 충분히 마신다.

■ **욕창발생 시 대처방법**

☞ 홍반(피부가 붉게 변함)이 있거나 피부의 온도・단단한 정도가 타 부분과 차이가 있는 경우, 가려움 또는 통증이 있는 경우, 피부가 벗겨지거나 진물이 생긴 경우 즉시 담당 요양보호사에게 알려서 병원 진료를 받도록 합니다.

2. 낙상예방

(강효순) 어르신의 ( )년 ( )월 ( )일 낙상위험도 측정결과
( )점으로 낙상위험(□아주 높음, □높음, □낮음)입니다.

■ "**낙상**"이란? **넘어지거나 떨어져서 다치는 것**을 말합니다.

낙상으로 인한 **타박상**, **염좌**, **찰과상** 등의 부상
↳ 뼈가 약한 노인의 경우 쉽게 **골절**
↳ **뇌출혈** 또는 **각종 합병증으로 인해 사망**까지 이름

■ **낙상의 원인**

분류	내용
신체적 요인	☞ 치매, 우울증, 간질, 파킨슨병 등 어르신 신경계에 문제가 있는 경우 ☞ 부정맥, 심근경색, 체위성 저혈압 등 심혈관계 질병이 있는 경우 ☞ 골다공증, 퇴행성관절염 등 근골격계에 문제가 있는 경우 ☞ 음주 또는 약물복용
심리적 요인	☞ 급하게 서둘러 움직이거나, 조급한 마음을 가지는 경우 ☞ 낙상에 대한 공포나 두려움으로 인해 정상적인 활동을 못하는 경우
환경적 요인	☞ 미끄럽고 정리가 안 되어있는 바닥 ☞ 어둡거나 지나치게 밝은 조명 등

■ **낙상사고 예방법**

분류	내용
개인적인 노력	① 규칙적인 운동 ② 충분한 영양섭취 ③ 금주(禁酒) ④ 굽이 낮고 미끄러지지 않는 편한 신발을 신는다. ⑤ 평소 주변을 잘 살핀다(특히 문을 열고 드나들거나 고르지 못한 장소를 걸을 때). ⑥ 안경, 지팡이 및 보행보조기, 고관절 보호구 등 적절한 도구를 이용한다. ⑦ 앉거나 일어설 때 천천히 움직이도록 하며, 의자나 안전봉 등에 의지한다.
환경 정비	① 실내조명은 밝게 하고, 화장실로 가는 길목에는 야간 등을 켜둔다. ② 가정 내 문턱은 없애고, 어르신이 다니는 길목에는 안전봉을 설치한다. ③ 거실, 복도, 계단의 불필요한 물건은 치우고, 카펫이나 깔개는 고정시킨다. ④ 욕실 및 화장실 바닥의 물기는 수시로 제거, 미끄럼방지 매트 등을 설치한다.

■ **낙상사고 발생 시 대처방법**

① 사고 발생 시 당황하지 말고 되도록 움직이지 않는다. 가장 편한 자세를 취한다.
② 부상 부위를 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
③ 통증이 심할 경우 얼음찜질을 하여 부종을 감소시키고 통증을 줄여준다.
④ 담당 요양보호사에게 알리거나 119로 신고하여 도움을 받는다.
⑤ 골절이나 뼈에 금이 간 심각한 상황이 아니더라도 병원에서 근골격계 이상여부를 꼭 확인하도록 한다.

3. 탈수예방

■ **탈수**란, 필요한 양보다 **적은 양의 수분을 공급받아 체중의 1% 이상 수분이 부족한 상태**를 말합니다.

■ **탈수의 증상**



① 원기가 없다.
② 피부에 탄력이 없고, 건조하며 꺼칠꺼칠하다.
③ 소변보는 횟수가 줄어들었다.
④ 소변 양이 줄어들고, 색이 짙다.
⑤ 입안이 건조하다.
⑥ 침이 말라 말하기가 어렵다.
⑦ 식욕부진
⑧ 체중이 줄고, 원인모를 미열이 있다.
⑨ 두통, 현기증, 구역질
⑩ 평소와 다르게 말하거나 행동한다(의식이 맑지 못함).

■ **탈수 예방법**

① 탈수증상이 있는지 수시로 확인한다(발열, 설사 증상이 있을 경우 특히 주의한다).
② 식사 및 수분섭취량, 배설량을 항상 관찰하고, 필요시 기록해둔다.
③ 실내온도(16~20도) 및 실내습도(40~60%)를 적절하게 유지한다.
④ 짠 음식 또는 이뇨작용을 일으키는 커피나 술은 피한다.
⑤ 국이나 수프 등 수분이 많은 음식을 섭취하도록 하고, 과일은 즙이 많은 것을 선택한다.
⑥ 식사 도중 또는 직후 반드시 차 또는 물을 마시도록 한다.
⑦ 일상적으로 익숙한 음료를 수시로 마실 수 있도록 몸 가까이에 준비해 둔다.
⑧ 밤에 잦은 소변을 보는 것이 싫어서 의식적으로 수분을 섭취하지 않는 경우 저녁식사 전까지 많은 수분을 섭취하고, 저녁식사 이후부터 취침 전까지만 수분섭취를 삼가도록 한다.
⑨ 목욕이나 운동 후, 땀이 많은 계절에는 의도적으로 수분을 섭취한다.

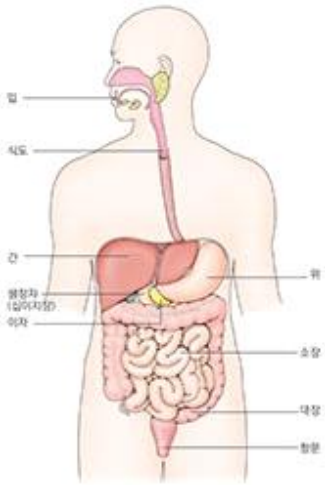


■ **탈수증상 발생 시 대처방법**

① 탈수라고 생각될 경우 물 또는 스포츠음료를 충분히 마시고 휴식을 취합니다.
② 어지럼증 등이 심할 경우 담당 요양보호사에게 이야기하고, 필요한 경우 병원치료를 받도록 합니다.

4. 배변도움

■ 배변관리의 중요성



☞ 우리가 섭취하는 음식물은 약 12~24시간동안 식도-위-소장-대장을 지나면서 영양분은 흡수되고, 남은 찌꺼기는 항문을 통해 배설됩니다.

☞ **정상적인 대변은 담갈색**을 띄며, **부드럽고 반쯤 굳은 형체**입니다.

☞ 하지만 ①대변이 회색일 경우 지방변, ②검은색일 경우 위장 내 출혈, ③연한색일 경우 지방흡수에 문제가 있을 수 있습니다.

☞ **대변은 수급자 본인의 건강상태를 간접적으로 확인할 수 있는 중요한 건강지표**이므로, 수급자 본인과 가족, 담당요양보호사는 배변관리를 통해 수급자의 건강을 유지할 수 있도록 최선의 노력을 다해야겠습니다.

■ 배변관리 방법

(1) 수급자가 일반화장실을 이용하는 경우

① 일정한 시간에 규칙적으로 느긋하게 배설합니다.
② 복도나 화장실의 조명은 밝게 유지하고, 수급자는 이동 시 안전바나 이동보조도구를 이용합니다.
③ 배변이 끝나면 허리를 약간 구부린 자세로 음부를 앞에서 뒤로 닦는다.
④ 배설물의 양상을 확인한다.

(2) 이동식 변기 / 침대 위에서 간이변기를 사용하는 경우

① 변기 아래에 미끄럼방지매트, 방수포 등을 깔아준다.
② 변기는 너무 차갑거나 너무 따뜻하지 않도록 온도를 조절한다.
③ 수급자의 사생활보호를 위해 변기 주변으로 가림막 또는 스크린을 설치한다.
④ 항문이 변기 중앙에 오도록 조절해 편안한 자세로 볼일을 볼 수 있도록 한다.
⑤ 배변 후 뒤처리를 하고, 손은 물티슈로 닦는다.
⑥ 이동식 변기는 대변을 처리한 후 세척하고, 가림막(스크린)은 치운다.
⑦ 창문을 열어 실내를 환기시키거나 탈취제를 뿌린다.

(3) 치매노인의 배변관리방법

① 사전에 입고 벗기 편한 옷을 입힌다.
② 배변상황(횟수, 양, 대변상태 등) 및 자주 실례하는 장소를 사전에 확인한다.
③ 수시로 수급자가 화장실에 가고 싶어 하는지 확인하고, 필요시 화장실로 동행한다.
④ 자주 실례를 하는 장소에는 "소변금지"라고 크게 써서 주의를 준다.

■ 건강하고 규칙적인 배변을 위한 안내

① **섬유소가 많이 포함되어 있는 음식**을 섭취한다(과일, 녹색채소, 곡물류 등).
② **충분한 수분을 섭취**한다(특히 아침에 일어나자마자 냉수, 냉우유, 커피, 홍차 등을 마시면 배변에 도움).
③ **규칙적인 운동**(가벼운 산책, 자전거타기 등)을 생활화한다.
④ 변의가 느껴지면 즉시 화장실에 간다. / **충분한 시간을 두고 여유 있게 배변**한다.
⑤ 배변 시 웅크리는 자세를 취하면 복압을 높여 배변에 도움이 된다.
⑥ 지속적인 변비는 병원치료를 받도록 한다.

5. 관절구축예방

■ 관절구축이란?

☞ **관절구축**이란 수동적(다른 사람이나 외부의 힘에 의해서 이루어지는) 관절운동이 비정상적으로 제한되는 경우 또는 정상적인 **관절가동범위에 제한이 있는 것**을 말한다.

☞ 대부분 수급자가 오랜 시간 움직이지 않거나 고정된 자세로 생활한 경우에 발생한다.

■ 관절구축 예방법

1) 관절운동(스트레칭 포함)

① 손가락 운동 : 양손으로 손가락을 끼고 반대 손으로 손가락 관절을 늘린다.
② 손목운동 : 책상 위에 손바닥을 두고, 손등을 눌러서 손목을 직각까지 늘린다.
③ 팔운동 : 손가락을 끼우고, 어깨 위치까지 팔꿈치를 펴고 손을 올려 손바닥을 번갈아 돌린다.
④ 어깨운동 : 손가락을 끼고 머리 위로 올린 후, 머리 뒤로 가지고 간다.
⑤ 척추운동 : 아픈 쪽의 팔꿈치를 감싸 어깨까지 팔을 올려 좌우로 돌린다.
⑥ 무릎운동 : 편한 자세로 누운 다음, 한쪽 무릎씩 가슴 앞쪽으로 껴안는다.
⑦ 발목운동 : 아픈 쪽의 발목을 반대쪽 무릎 위에 얹고 건강한 손으로 발목을 돌린다.



2) 안마

① 노인의 손발이나 어깨를 수시로 주물러 준다.
② 안마 시간의 경우 수급자가 원하는 특정 신체부위는 5~10분 정도, 전신은 20~25분 정도로 한다.
③ 안마는 항상 몸 가장자리에서부터 중심으로 향하며, 몸의 끝 쪽에서부터 심장 쪽으로 쓰다듬어 올라가는 것이 좋다.
④ 손바닥을 수급자 피부에 직접 대고 손발의 끝에서 신체 중심을 향하여 한쪽 방향으로 가볍게 10~20회 정도 문지른다.
⑤ 엄지 또는 세 번째 손가락으로 근육을 누르고, 원형 또는 나선형 모양으로 주무른다. 이 때 한 곳을 2~3회 정도 주무르는 것이 적당하다.
⑥ 가볍게 주먹을 쥐고 새끼손가락으로 두드리거나 전체 손바닥을 사용하여 가볍게 드리는 것이 좋다.



※ 주의사항

① 목욕 직후나 핫팩을 사용한 다음에 운동(안마)을 하면 관절이 유연해져서 더 효과적입니다.
② 통증을 일으키지 않도록 부드럽게 운동시킵니다.
③ 이미 관절구축이 발생한 경우, 가능한 관절가동범위를 넘어서면 뼈가 부러지거나 인대가 손상될 수 있으니 주의합니다.

6. 치매예방

■ 치매란?

☞ 치매는 정상적으로 생활해오던 사람이 다양한 원인에 의해 뇌기능이 손상되면서 이전에 비해 인지 기능이 지속적이고 전반적으로 저하되어 일상생활에 상당한 지장이 나타나는 경우를 통칭하는 말입니다.

☞ 알츠하이머나 기타 퇴행성 뇌질환치매는 개선되기 어려우나 우리나라 치매환자의 절반은 치료 및 개선이 가능한 혈관성 치매가 많습니다.

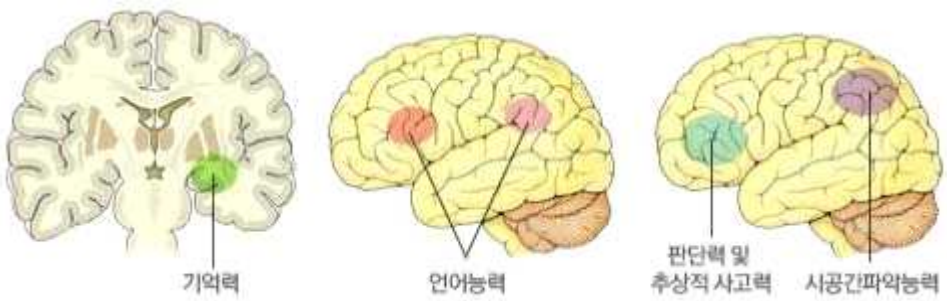


그림_ 알츠하이머, 혈관성 치매로 뇌손상 발생 시 손상범위.

■ 치매 예방법

1) 금연, 금주

흡연과 음주는 뇌혈관에 영향을 미치는 치매의 가장 큰 적입니다.
고령자이며 치매의 초기증상이 발견될 경우 가족 또는 요양보호사에게 도움을 요청하여 금연, 금주를 하셔야 치매를 예방할 수 있습니다.

2) 걷기운동

대부분 치매는 과체중과 저체중인 경우 혈관건강이 악화되어 발생하기 쉽습니다.
체중관리를 위해 유산소 운동으로 가까운 동네를 산책하시는 것이 좋습니다.
이외의 무리가 가지 않는다면 배드민턴, 게이트 볼 등의 운동을 하시는 것도 도움이 됩니다.

3) 뜨개질

치매는 손발과 머리를 사용할수록 예방됩니다.
뜨개질은 섬세한 손놀림과 두뇌 활동이 필요한 취미로써 치매를 예방하는 효과가 있습니다.

4) 명상과 복식호흡

성격이 급하고 화를 잘 내거나, 꾹 참는 성격은 정신적 스트레스를 유발하여 뇌기능에 악영향을 미칩니다.
명상과 복식호흡 병행을 습관화하여 마음을 다스리고 호흡을 길게 유지하면 치매예방에 도움이 될 수 있습니다.

5) 독서와 전화번호부 외우기

책이나 글을 소리 내어 읽는 것은 최고의 뇌운동입니다.
우리 몸은 글을 소리 내어 읽을 때 정보를 입력하고 이미지를 떠올리며 출력하는 과정이 발생하게 됩니다. 이는 뇌기능을 발달시켜 치매를 예방할수 있습니다.

7. 노인인권보호지침

제1조【목적】
본 지침은 재가서비스를 제공하는데 있어 단순한 건강 문제나 일상생활 문제의 해결뿐만 아니라 노인이 누려야 할 건강권, 그중에서도 요양보호권을 증진시키기 위하여 인권 관점에 기반을 둔 서비스를 제공하여 노인인권보호는 물론 서비스의 질적 제고를 도모하는 것을 그 목적으로 한다.
또한 기관 운영 및 장기요양사업 중 발생할 수 있는 노인학대 문제를 방지하고 본 센터를 이용하는 수급자의 존엄성을 보호하며 삶의 질을 향상시키고 노인학대 문제가 발생했을 경우 전 직원의 적절한 대응에 도움을 주고자 한다.

제2조【정의】
"노인인권"이란 노인이 존엄한 존재로 존중받고, 인간다운 노후 생활을 영위하는데 필요한 모든 권리를 말한다.
"노인학대"라 함은 노인에 대하여 신체적·정서적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 유기 또는 방임을 하는 것을 말한다.

제3조【노인 권리 보호】
대표자, 직원, 수급자 가족, 지역사회, 기관 등 이용과 관련된 모든 자는 수급자의 기본적인 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 아래와 같이 행동해야 한다.

1. 존엄한 존재로 대우 받을 권리
① 수급자의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다.
② 수급자는 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
③ 수급자는 수급자로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복행위를 해서는 안 된다.
④ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 경제적 착취 또는 가혹행위, 유기 및 방임 등의 학대행위를 해서는 안 되며, 학대행위가 발생했을 경우 관련 법률과 지침에 따라 학대 피해 수급자에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다.
⑤ 기관은 직원에게 수급자의 권리에 대한 홍보와 교육을 주기적으로 실시해야 한다.
⑥ 직원은 수발 및 서비스 과정에서 수급자의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취해야 한다. 수급자의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.

2. 질 높은 서비스를 받을 권리
① 수급자의 삶의 질을 향상시키고 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다.
② 정기적인 상담을 통해 수급자의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 급여계획을 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다.
③ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 식사를 제공해야 한다.
④ 건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 수급자가 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다.
⑤ 기관은 직원의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제공하여야 한다.
⑥ 직원은 직무수행상의 사고로 인하여 수급자에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.

3. 신체적 구속을 받지 않을 권리

① 수급자 또는 직원 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외 하고는 수급자의 의사에 반하는 신체적 제한이나 구속을 해서는 안 된다.

② 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한하거나 구속할 경우에도 수급자의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 구속을 할 수 밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 가족 등에게 그 사실을 통지하여야 한다.

③ 기관 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.

4. 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리

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

5. 통신의 자유에 대한 권리

어르신은 자유롭게 전화를 이용하고, 직원은 수급자의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.

6. 정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리

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

② 수급자의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다.

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

7. 불평의 표현과 해결을 요구할 권리

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

② 수급자나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다.

③ 수급자나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 수급자에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.

8. 기관 내·외부 활동 참여의 자유에 대한 권리

① 기관 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로 조장하고, 필요 시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

② 지역사회 주민들은 어르신의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역 사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

9. 정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

① 수급자가 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.

② 수급자 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.

③ 수급자의 권리 변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 수급자와 가족에게 통보하고, 의사결정 과정에 수급자 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.

④ 수급자(보호자)의 방문요양서비스 종결 결정은 최대한 존중되어야 하며 수급자의 서비스 종결을 번복시키는 회유, 강요, 협박 등 부적절한 언행을 취해서는 안 된다.

⑤ 기관의 사정으로 인해 부득이하게 방문요양서비스 계약 해제와 서비스를 종결할 경우에도 수급자와 보호자에게 서비스 종결의 사유에 대해 이해하기 쉽고 상세하게 설명하고 의사결정과정에 수급자와 보호자를 참여시켜야 한다.

제4조【노인학대의 유형】



– 출처: 요양보호사 직무교육 교재 –

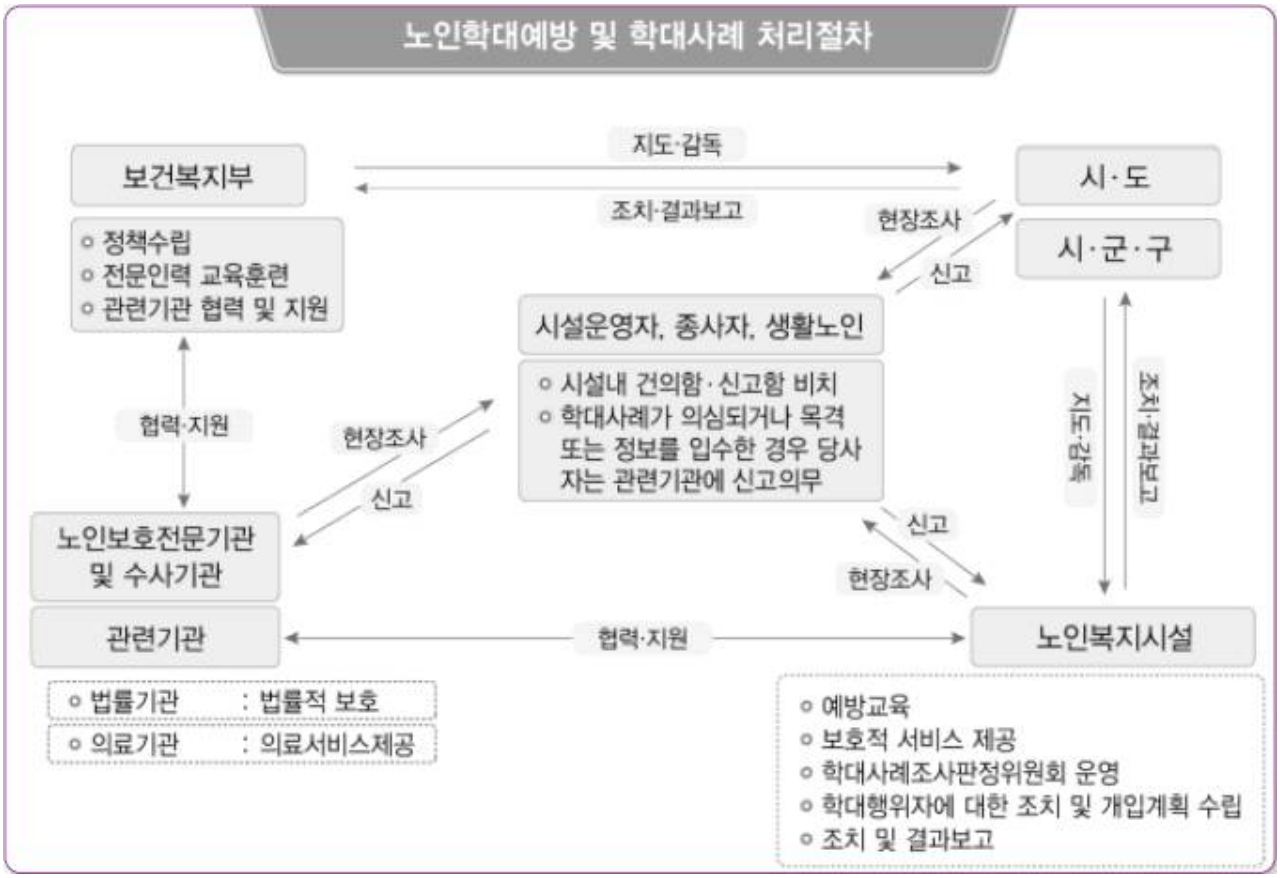
제5조【노인 학대 예방】

1. 기관은 학대에 대한 명확한 기준을 설정하여 운영규정에 학대행위에 대한 예방과 해결을 위한 규정을 명문화하고, 이에 대해 철저한 교육과 지도감독을 실시해 나가야 한다.
2. 기관은 기관 내에 본 지침을 항시 비치하여 직원 및 수급자(보호자) 모두가 열람할 수 있도록 해야 한다.
3. 기관은 학대예방을 위하여 종사자와 수급자에게 인권 교육 자료를 보급하고, 수급자 인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙(노인보호전문기관), 인터넷 강의 등의 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.
4. 종사자는 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.

5. 요양의 목적 이외에 수급자의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
6. 종사자는 어떠한 이유로도 수급자를 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
7. 종사자는 수급자가 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
8. 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 수급자가 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.
9. 종사자는 수급자의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.
10. 기관은 수급자가 급여제공과정에서 노인학대나 부당한 대우를 받은 적이 없는지 수시로 점검하고, 종사자에 대한 지도감독을 철저히 하여야 한다.
11. 종사자는 본 지침의 노인학대 유형 및 구체적인 행위내용을 사전에 숙지하고, 급여제공과정에서 학대문제가 발생하지 않도록 노력하여야 한다.

제6조【노인 학대 대응방법】

「노인복지법」 제39조의6에 따라 누구든지 노인학대를 신고할 수 있다.



1. 기관은 수급자학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 수급자 학대사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
2. 기관은 수급자학대를 사전에 예방하기 위하여 기관운영위원회에 수급자 대표 또는 가족을 1인 이상 참여시켜, 수급자들의 요구와 불만사항을 청취하고, 불만사항에 대해서는 신속하게 처리하여야 한다.
3. 기관 종사자는 수급자에게 서비스를 제공하는 과정에서 수급자의 신체, 심리적 건강 상태를 주의 깊게 살펴야 하며 수급자 학대의 증상이 있는지를 면밀히 관찰 하여야 한다.
4. 모든 기관 종사자는 동료 종사자 또는 수급자에 의해 이루어지는 구체적 학대 행위를 목격하거나, 수급자 각각의 학대 유형과 관련된 증상을 보이는 사실을 목격 하였거나, 수급자가 학대 받을 우려나 위험이 있다고 판단되는 경우 즉시 기관과 노인보호전문기관(☎1577-1389), 노인학대 관련기관(보건복지상담센터 ☎129), 수사기관, 시·군·구 노인복지 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.
5. 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 수급자는 해당기관과 노인보호전문기관이나 수사기관에 학대 위험

또는 그 사실을 신고할 수 있다.

6. 기관은「노인복지법」제39조의6제3항에 의거하여 신고인의 신분을 보장하여야하며 그의 의사에 반하여 신분을 노출시켜서는 안 되며, 학대사례 신고를 이유로 어떠한 불이익을 주어서도 안 된다.
7. 신고를 받은 기관은 지체 없이 노인보호전문기관과 공동으로 학대 의심사례에 대해 조사와 조치를 취해야 한다.
8. 신고 받은 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우(학대 행위자로부터 신체적 학대가 지속적으로 이루어지고 있다고 의심되며 수급자의 상처가 심각한 경우, 수급자 유기 및 수급자의 영양상태 불량 등으로 생명이 위급한 사례, 방임 사례일 경우 수급자의 연령과 건강상태, 학대의 지속성 정도에 따라 위험하다고 판단되는 사례) 신속한 조치를 취해야 한다.
9. 기관은 업무일지 또는 별도의 상담일지에 신고 된 학대사례에 대한 접수, 상담기록과 서비스 내용을 충실히 기록해야한다.