LONG TERM CARE
노인장기요양보험

장기요양급여제공 안내문

1. 욕창예방
2. 낙상예방
3. 탈수예방
4. 배변도움
5. 관절구축예방
6. 치매예방
7. 감염예방
8. 노인인권보호
9. 연명의료결정제도 리플렛

■ 장기요양급여제공 상호협력 동의서

Tel: 0316009822 Fax: 0260208602
경기도 성남시 분당구 미금로45 309-2

늘사랑효재가복지센터

1. 욕창예방

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

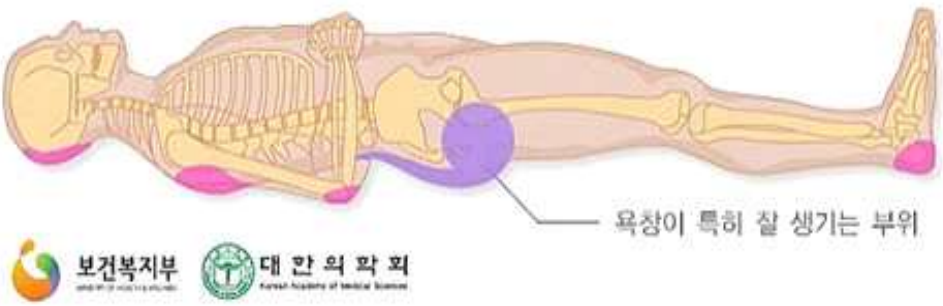
■ "**욕창**"이란?

몸의 특정부분에 지속적인 압박 ⇒ **혈액순환에 문제 발생** ⇒ **피부조직 손상(괴사)**

대부분 **장기간 누워서 생활해온 환자, 스스로 움직이기 어려운 상태일 때 혹은 탈수, 감각 저하, 영양 불량, 빈혈** 등으로 발생합니다.

■ **욕창의 증상**

① 1단계는 피부 손상은 없으나 피부색이 꾸준하게 홍반을 띠는 상태
② 2단계는 딱지는 없으나 물집을 형성할 수 있는 얕은 개방성 궤양이 나타나는 상태
③ 3단계는 근막 이전까지 피부의 전 층이 손상되거나 괴사한 상태
④ 4단계는 뼈와 힘줄, 근육이 노출될 정도로 조직이 괴사한 상태



■ **욕창 예방법**

① 한 부위에 압력이 계속적으로 가해지지 않도록 2시간마다 체위를 변경한다.
② 압력을 줄여주는 욕창 방지용 매트리스, 특수 쿠션, 침대 등을 사용한다.
③ 자세를 바꿀 때 피부를 끌지 않고 들어서 옮기는 등 마찰을 최소화한다.
④ 침대 머리가 세워져 있으면 전단력이 발생하여 욕창이 생기기 쉬우므로 침대 머리를 세우지 말고 가능한 낮은 각도를 유지합니다.
⑤ 땀이나 배설물로 젖은 시트는 바로 교체하고 통기성이 좋은 커버나 흡수 패드를 사용한다.
⑥ 피부 상태는 매일 점검하고 청결하게 유지한다.
⑦ 마사지와 운동으로 혈액순환을 자극하여 피부에 영양을 공급하도록 한다.
⑧ 단백질, 비타민 등 충분한 영양 섭취와 수분을 섭취한다.

■ **욕창발생 시 대처방법**

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

2. 낙상예방

(　　) 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	① 치매, 말초신경장애, 현훈, 어지러움, 뇌종양, 파킨슨병, 시력 저하 등 ② 부정맥, 심근경색, 체위성 저혈압 등 심혈관계 질병이 있는 경우 ③ 골다공증, 퇴행성관절염 등 근골격계에 문제가 있는 경우 ④ 음주 또는 약물복용
심리적 요인	① 치매, 우울증, 불안이나 공포장애 ② 급하게 서둘러 움직이거나, 조급한 마음을 가지는 경우
환경적 요인	① 미끄러운 바닥, 평평하지 못하거나 장애물이 있는 곳 ② 잘 안 보이는 곳이나 손잡이가 없는 계단, 화장실, 욕조 등

■ **낙상사고 예방법**

분류	내용
개인적인 노력	① 규칙적인 운동과 충분한 영양을 섭취한다. ② 금주(禁酒) ③ 굽이 낮고 미끄러지지 않는 편한 신발을 신는다. ④ 평소 주변을 잘 살핀다.(특히 문을 열고 드나들거나 바닥이 고르지 못한 장소를 걸을 때) ⑤ 보행에 어려움이 있을 경우 지팡이 또는 보행보조기를 사용하도록 한다. ⑥ 앉거나 일어설 때 천천히 움직이며 지팡이나 의자, 안전봉 등에 의지하도록 한다.
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 않고 가장 편안한 상태로 있게 한다.
② 통증이 심한 경우 억지로 구부리거나 펴려고 하지 않는다.
③ 주변인에게 알려 신속하게 119 응급 센터에 구호를 요청하도록 한다.
④ 추가 위험상황이 발생할 우려가 없으면, 의료진이 올 때 까지 낙상한 장소에서 이동하지 않는다.
④ 가장 가까운 가족 및 보호자에게 사고 사실을 반드시 알린다.
⑤ 외상이 없다고 하더라도 병원에서 근골격계의 이상 여부를 꼭 확인하도록 한다.

3. 탈수예방

■ **탈수란**, 몸에 필요한 물이 부족한 상태를 말합니다. 특히 어르신들은 탈수가 오기 쉬우니 평소 물을 충분히 마시는 것이 중요합니다.

■ 탈수의 원인

① 환경적 요인: 여름철 더위로 인한 발한 증가로 수분 손실
② 과도한 이뇨: 이뇨제 복용, 고혈당, 고칼슘혈증, 방사선 조영제 사용 등으로 인해 발생
③ 소화기 계통의 수분 손실: 설사약 복용, 관장, 대장염으로 설사가 탈수 원인이 될 수 있음
④ 수분 섭취 감소: 노인들은 요실금에 대한 두려움, 섭식 장애, 소화 장애, 치매 등의 이유로 수분 섭취를 제한하거나 줄이게 되어 탈수가 발생할 수 있음

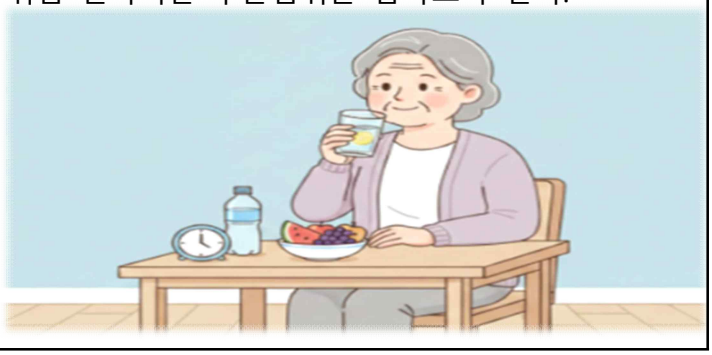
■ 탈수의 증상

① 원기가 없다.
② 피부에 탄력이 없고, 건조하며 거칠어진다.
③ 소변 양, 횟수가 줄고, 색이 진해진다.
④ 입이 마르고 목이 건조하다.
⑤ 식욕이 없다.
⑥ 열이 나고, 몸살 기운이 있다.
⑦ 두통, 어지럼증, 근육 경련이 있다.
⑧ 평소와 다르게 말하거나 행동한다.(의식이 맑지 못함)



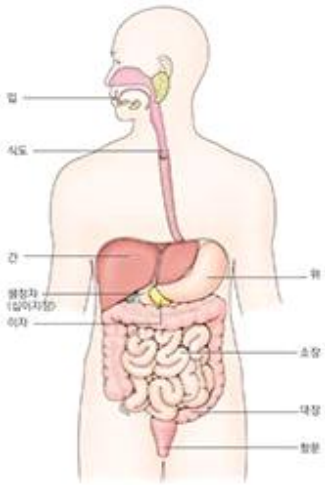
■ 탈수 예방법

갈증을 느끼지 않아도 하루 6~8잔의 물을 수시로 마시도록 한다.
② 식사 및 수분 섭취량과 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 지나치게 더운 날은 외출을 피하도록 한다.
⑦ 목욕이나 운동 후, 땀이 많은 계절에는 의도적으로 수분을 섭취한다.
⑧ 밤에 잦은 소변을 보는 것이 싫어서 의식적으로 수분을 섭취하지 않는 경우 저녁식사 전까지 많은 수분을 섭취하고, 저녁식사 이후부터 취침 전까지만 수분섭취를 삼가도록 한다.



4. 배변도움

■ 배변관리의 중요성



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

정상적인 대변은 담갈색을 띄며, **부드럽고 반쯤 굳은 형체**입니다.

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

대변은 수급자 본인의 건강상태를 간접적으로 확인할 수 있는 중요한 건강지표이므로, 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 배설한다.
② 복도나 화장실의 조명은 밝게 유지하고, 수급자는 이동 시 안전바나 이동보조도구를 이용한다.
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, 녹색 채소, 곡물류 등).
② **충분한 수분을 섭취**한다.
③ **규칙적인 운동**(가벼운 산책, 자전거 타기 등)을 생활화한다.
④ 변의가 느껴지면 즉시 화장실을 이용하며 충분한 시간을 두고 여유 있게 배변한다.
⑤ 지속적인 변비는 병원치료를 받도록 한다.

5. 관절구축예방

■ 관절구축이란?

관절이 정상적으로 움직일 수 있는 범위(관절가동범위)가 비정상적으로 제한되어 굳어지는 상태로 관절이 뻣뻣해져 잘 펴지거나 구부러지지 않는 현상입니다.
대부분 수급자가 오랜 시간 움직이지 않거나 고정된 자세로 생활한 경우에 발생합니다.

■ 관절구축 예방법

1. 규칙적인 운동(스트레칭)

① 규칙적인 운동은 관절 주변의 인대와 근육을 강화하고 유연성을 유지하는데 도움이 됩니다.
② 관절 운동은 통증이 아닌 저항이 느껴지는 지점까지만 움직여야 합니다. 정상적인 운동 범위를 넘어서 무리하게 움직여서는 안 됩니다.

- 손목운동: 팔을 앞으로 뻗고, 반대 손으로 손가락을 잡아 천천히 뒤로 당깁니다.
- 어깨운동: 양손을 어깨위로 올려 천천히 앞, 뒤로 돌립니다.
- 다리운동: 바닥에 다리를 쭉 펴고 손이 발에 닿도록 상체를 숙입니다.
- 척추운동: 엎드린 자세에서 팔꿈치를 바닥에 대고 상체를 들어 올립니다.
- 무릎운동: 편한 자세로 누운 다음, 한쪽 무릎씩 가슴 앞쪽으로 껴안습니다.
- 발목운동: 다리를 펴고 앉아 발목을 앞뒤, 좌우로 움직여 줍니다.



2. 자세관리 및 환경조성

① 올바른 체위 유지: 누워 있을 때 팔, 다리, 척추가 자연스러운 정렬을 유지하도록 베개나 쿠션을 사용하여 관절이 비정상적으로 굽어지지 않도록 지지합니다.
② 정기적인 자세 변경: 오랫동안 움직이지 못하는 와상(누워 지내는) 환자의 경우, 관절 구축뿐만 아니라 욕창 예방을 위해 정기적으로 자세를 변경해 주어야 합니다.

3. 영양 및 수분공급

충분한 단백질과 칼로리 섭취는 근육과 인대의 건강에 필수적입니다. 적절한 수분 섭취는 조직 손상을 예방하는데 도움을 줍니다.

4. 안마(마사지)

손발이나 어깨 등을 부드럽게 주물러 주는 안마도 혈액 순환을 돕고 근육 긴장을 완화하는데 도움이 됩니다. 안마는 항상 몸 가장자리에서부터 중심으로 향하며, 몸의 끝 쪽에서부터 심장 쪽으로 쓰다듬어 올라가도록 합니다.

■ 관절구축 예방운동 주의사항

① 목욕 직후나 핫팩으로 따뜻한 상태에서 운동하면 관절이 부드럽게 되어 더 효과적입니다.
② 이미 구축이 있는 경우, 가능한 관절가동 범위보다 심하게 하면 뼈가 부러지거나 근육 인대가 손상될 수 있으니 주의합니다.

6. 치매예방

■ 치매란?

치매는 정상적으로 생활해오던 사람이 다양한 원인에 의해 뇌기능이 손상되면서 이전에 비하여 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.

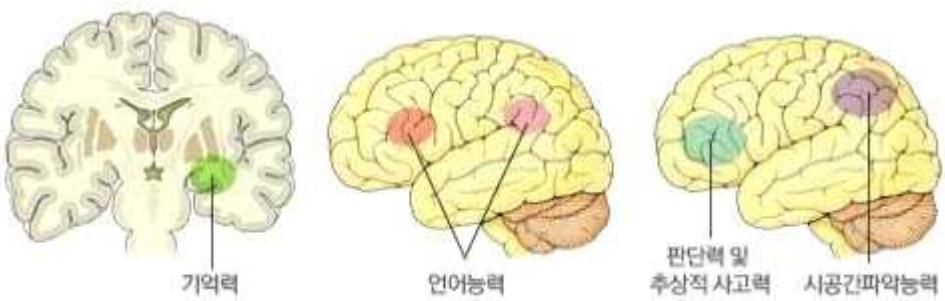


그림_ 알츠하이머, 혈관성 치매로 뇌손상 발생 시 손상범위.

■ 치매 주요 증상

① 기억력 장애: 최근 일을 반복해서 잊어버리고, 방금 한 말이나 질문을 계속 되풀이합니다.
② 지남력 장애: 시간, 장소, 사람을 인지하는 능력이 떨어집니다.
③ 언어 능력 장애: 말을 하거나 이해하는 데 어려움을 느낍니다. 적절한 단어가 떠오르지 않아 대화 중 머뭇거리거나, "그것", "저것" 등으로 표현합니다.
④ 초조 및 공격성: 안절부절못하고 불안해하며, 주변 사람들에게 폭언이나 폭행을 가하기도 합니다.
⑤ 우울 및 무감동: 의욕이 없고 매사에 귀찮아하며, 이전에 좋아하던 활동에도 흥미를 잃습니다.

■ 치매 예방 수칙

3권 勸 : 즐길 것

- 운 동 — 일주일에 3번 이상 걸으세요.
- 식 사 — 생선과 채소를 골고루 챙겨드세요.
- 독 서 — 부지런히 읽고 쓰세요.

3금 禁 : 참을 것

- 절 주 — 술은 한 번에 3잔보다 적게 마시세요.
- 금 연 — 담배는 피우지 마세요.
- 뇌손상 예방 — 머리를 다치지 않도록 조심하세요.

3행 行 : 챙길 것

- 건강검진 — 혈압, 혈당, 콜레스테롤 3가지를 정기적으로 체크하세요.
- 소 통 — 가족과 친구를 자주 연락하고 만나세요.
- 치매조기발견 — 매년 보건소에서 치매조기검진을 받으세요.

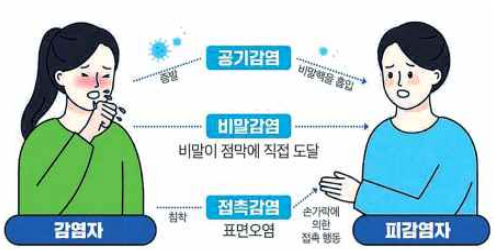
7. 감염예방

■ 감염이란?

세균이나 바이러스 등 병원체가 몸속으로 들어와 질병을 일으키는 것을 말합니다.
면역력이 약해지면 감염병에 걸리기 쉬우며 한 번 걸리면 회복이 느리고, 심할 경우 생명까지 위험할 수 있으므로 감염예방이 매우 중요합니다.

■ 감염 경로

① 공기감염: 공기 중에 떠다니는 미세한 병원균을 숨 쉴 때 들이마셔서 발생하는 감염
② 비말감염: 기침이나 재채기할 때 나오는 침방울(비말)을 통한 감염
③ 접촉감염: 감염된 사람이나 물건을 만진 손으로 눈, 코, 입을 만질 때 발생하는 감염



■ 감염 증상

① 국소 증상: 발적(피부가 붉게 변함), 통증, 부종, 열감, 삼출 및 배액(고름)의 증가 등
② 호흡기계 증상: 기침, 인후통, 객담(가래)량이나 색의 변화, 호흡곤란 등
③ 비뇨기계 증상: 배뇨장애, 소변색의 변화 등
④ 기타 증상: 피곤함, 의욕상실, 두통, 근육통, 식욕부진, 발열, 안면홍조, 탈수, 빈맥, 발진, 쇼크 등

■ 주의해야 할 감염병

감염병 종류	주요 증상	예방 방법
폐렴	기침, 가래, 호흡곤란, 가슴 통증, 고열 등	폐렴구균 예방접종, 구강 청결, 영양섭취
요로감염	배뇨장애, 배뇨통, 소변 색 변화, 소변 양 감소, 발열 등	청결한 위생 관리, 충분한 수분 섭취와 휴식
결핵	3주 이상 지속되는 기침, 피를 토하는 기침, 발열과 식은땀, 체중감소, 가슴통증	기침 예절, 환기, 의심 증상 시 즉시 병원 진료
옴	밤에 심해지는 가려움증, 손가락, 손목, 겨드랑이, 사타구니 등 접히는 부위에 발진 발생	개인위생, 침구·의류 자주 세탁, 감염자와 접촉 피하기
노로바이러스	잦은 설사, 복통, 메스꺼움, 구토 등	어패류 85°C 이상 가열, 과일 및 채소류 씻어서 섭취, 손 씻기 및 개인 위생관리
독감 (인플루엔자)	잦은 발열, 오한, 두통, 극심한 피로감, 마른기침, 인후통, 콧물 또는 코막힘, 근육통 동반	매년 10~12월 예방접종, 손 씻기, 마스크 착용, 영양섭취 등
코로나19	발열, 권태감, 기침, 호흡곤란, 인후통, 두통, 가래, 객혈과 오심, 설사, 후각·미각 상실 등	예방접종, 손 소독, 마스크 착용, 소독·환기, 거리두기, 기침예절

■ **감염예방 수칙**

구분	내용
손 씻기	• 식사 전·후, 화장실 이용 후 • 외출 후 집에 돌아왔을 때 • 기침이나 재채기, 코를 푼 후 • 더러워진 손을 보았을 때
기침 예절 지키기	• 기침할 때 휴지나 옷소매로 입과 코 가리기 (손으로 가리지 마세요!) • 사용한 휴지는 즉시 버리기 • 기침 후 손 씻기, 마스크 착용하기
개인위생 관리	• 매일 목욕하고 양치질하기 • 손톱을 짧게 깎고 청결 유지하기 • 옷과 이불을 자주 세탁하고 햇볕에 말리기 • 개인 물품(수건, 식기 등)은 따로 사용하기
환경 관리	• 하루 3번 이상 환기 (한번에 10분 이상) • 손잡이, 스위치 등 자주 만지는 곳 닦기
건강한 생활습관	• 균형 잡힌 식사, 충분한 수분 섭취 (하루 6~8잔) • 적당한 운동과 충분한 휴식 • 금연과 절주
예방접종 받기	• 독감 예방접종: 매년 10~12월 • 폐렴구균 예방접종: 평생 1~2회 • 코로나19 예방접종: 정기적 접종



8. 노인인권보호

■ 노인 인권이란?

노인이 존엄한 존재로 존중받고, 인간다운 노후 생활을 영위하는데 필요한 모든 권리를 말한다.

■ 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 제한

이나 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 지역사회서비스를 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.

■ 노인 학대의 유형



– 출처: 요양보호사 직무교육 교재 –

■ 노인 학대 예방

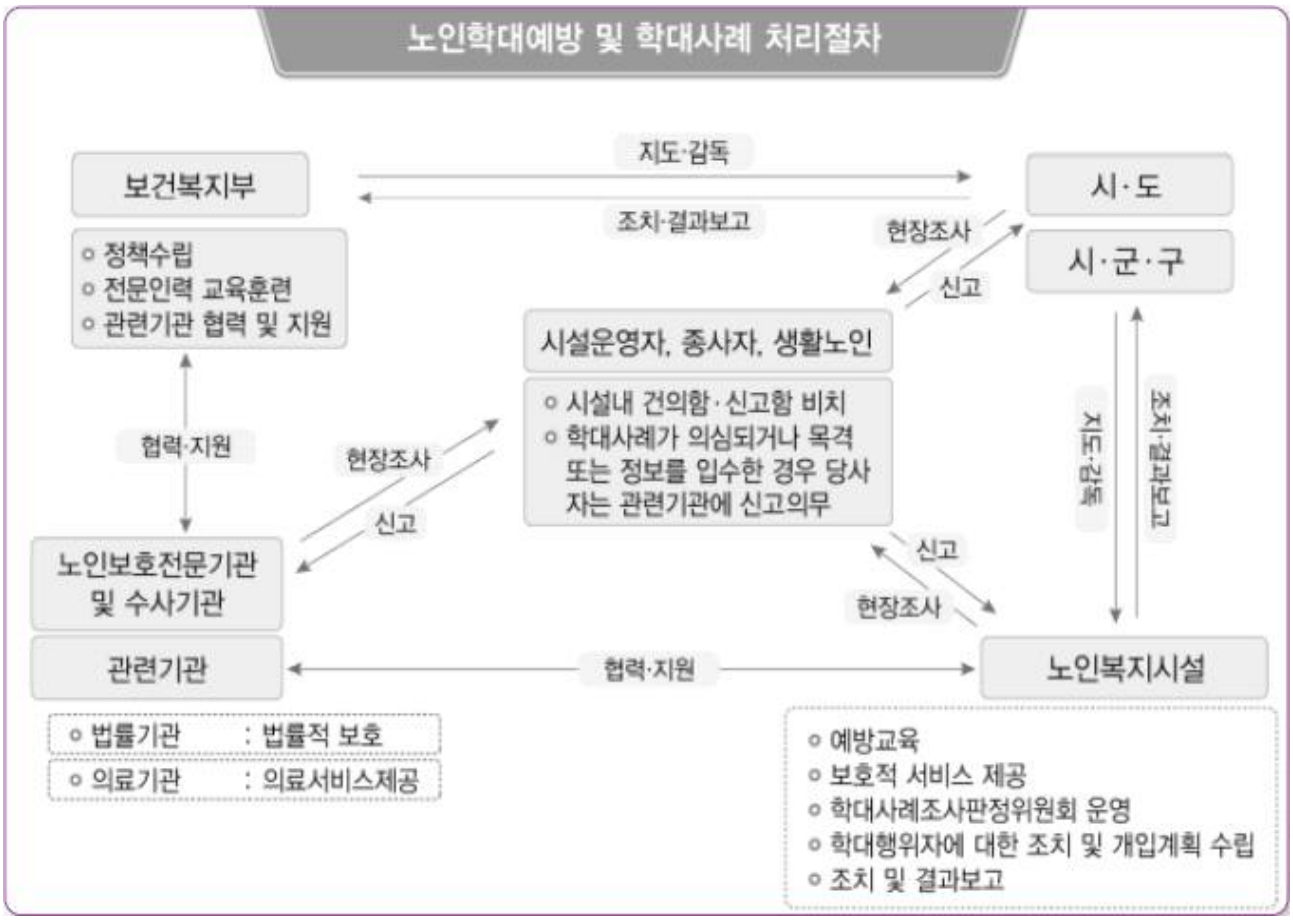
1. 기관은 학대예방을 위하여 종사자와 수급자에게 인권 교육 자료를 보급하고, 수급자 인권 및 학대와 관련된 외부강사 초빙(노인보호전문기관), 인터넷 강의 등의 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.
2. 종사자는 학대행위를 예방하고 해결해야 한다.
3. 요양의 목적 이외에 수급자의 뜻에 반하는 노동행위를 강요해서는 안 된다.
4. 종사자는 어떠한 이유로도 수급자를 언어적으로 협박, 무시하거나 조롱 또는 욕설을 하여서는 안 되며, 항상 존대어를 사용하여야 한다.
5. 종사자는 수급자가 수치심을 느끼거나 자존심을 상하게 하는 말을 해서는 안 된다.
6. 종사자는 목욕이나 기저귀 교체 시 수급자가 성적 수치심을 느끼지 않도록 노력해야 한다.

늘사랑효 재가복지센터

7. 종사자는 수급자의 잔존능력을 유지시키기 위한 최선의 서비스를 제공해야 한다.
8. 기관은 수급자가 급여제공과정에서 노인학대나 부당한 대우를 받은 적이 없는지 수시로 점검하고, 종사자에 대한 지도감독을 철저히 하여야 한다.
9. 종사자는 본 지침의 노인학대 유형 및 구체적인 행위내용을 사전에 숙지하고, 급여제공과정에서 학대문제가 발생하지 않도록 노력하여야 한다.

■ 노인 학대 대응방법

「노인복지법」 제39조의6에 따라 누구든지 노인학대를 신고할 수 있다.



1. 기관은 수급자 학대 방지를 위하여 건의함, 신고함 등과 같은 수급자 학대사례를 조기에 발견하기 위한 조치를 취해야 한다.
2. 기관은 수급자 학대를 사전에 예방하기 위하여 기관 운영위원회에 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 경찰서(☎112), 노인보호전문기관(☎1577-1389), 노인학대 관련기관(보건복지상담센터 ☎129), 시·군·구 노인복지 담당부서의 관계 공무원 또는 노인복지상담원 등에 신고하여야 한다.
5. 학대 위험상황에 처하거나 학대를 당한 수급자는 해당 기관과 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 기록해야 한다.

"인생의 마지막 순간,
당신의 선택을 존중합니다."

연명의료결정제도

존엄한 삶의 마무리
연명의료계획서





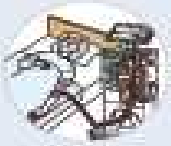
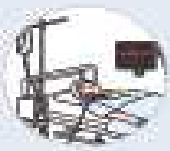
■ 연명의료계획서란?

말기 또는 임종과정에 있는 환자가 본인의 연명의료의 유보 또는 중단에 관한 의사를 남겨놓는 것입니다.

연명의료결정제도란?

의종과정에 있는 환자의 의사를 존중하여
치료의 효과 없이 생명만 연장하는 의학적 시술(연명의료)을
유보(시행하지 않는 것)하거나 중단(시행하는 것)을 법주는 것)
할 수 있는 제도입니다. (2018. 3. 4 '연명의료결정법' 시행)

■ 연명의료중단 항목

심폐소생술	혈액 투석	항암제 투여	인공호흡기 착용
			
체외생명유지술	**수혈**	**혈압상승제 투여**	**기타**
			

※ 연명의료계획서 작성 방법은?

말기 또는 임종과정에 있는 환자가 도움을 때 의료기관윤리위원회가 설치·등록된 의료기관에서 담당의사와 함께 작성할 수 있습니다.

보건복지부 국립연명의료관리기관 (대표전화 1855-0075)

늘사랑효 재가복지센터

"인생의 마지막 순간,
당신의 선택을 존중합니다."

연명의료결정제도

미리 준비하는 삶의 마무리
사전연명의료의향서





■ 사전연명의료의향서란?

19세 이상 성인이 향후 자신이 임종과정에 있는 환자가 되었을 때를 대비하여 **연명의료 중단등결정 및 호스피스에 관한 의사를 문서로 작성한 것**입니다.

연명의료결정제도란?

임종과정에 있는 환자의 의사를 존중하여 **치료의 효과 없이 생명만 연장하는 의학적 시술(연명의료)을 유보(시행하지 않는 것)하거나 중단(시행하는 것을 멈추는 것)할 수 있는 제도**입니다.
(2018. 2. 4. "연명의료결정법" 시행)

■ 사전연명의료의향서 작성 방법은?

① 등록기관 방문
작성을 희망하는 경우 본인이 **직접 방문하여** 작성

② 본인 확인
신분증(주민등록증, 면허증, 여권 등) 지참 후 기관 내에서 본인 확인

③ 상담 및 작성
1:1 **상담**을 통해 6가지 관련 사항 숙지 후, 안내에 따라 작성

④ 등록 및 효력 발생
국립연명의료관리기관 **연명의료정보처리시스템** 등록 후 법적 효력 발생

보건복지부 국립연명의료관리기관 (대표전화 1855-0075)

늘사랑효 재가복지센터

장기요양급여 제공 상호협력 동의서

이 동의서는 **수급자와 장기요양요원**(요양보호사 등) 상호간의 권리와 의무, **장기요양기관 장의 역할**을 명시하여 인격 존중과 신뢰 구축을 바탕으로 원활한 장기요양급여 이용이 이루어질 수 있도록 하기 위한 것입니다.

Ⅰ 수급자의 권리와 의무

수급자는 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어 **본인의 인권을 침해당하지 않고 보호받을 권리**가 있습니다.
- 수급자는 장기요양기관과의 협의하에 장기요양급여 **제공 계획서의 범위 안**에서 장기요양급여의 **구체적인 내용을 요청** 할 수 있습니다.

수급자는 장기요양급여를 이용함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

*(장기요양서비스 이용수칙 참고)

- 수급자(보호자)는 **요양보호사의 인격을 최대한 존중**하고, 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉 및 불쾌하거나 **수치심을 일으키는 행위**는 하지 않습니다.
- 수급자(보호자)는 요양보호사에게 **무리한 요구나 행위**를 하지 않습니다.

■ 수급자(보호자)가 요양보호사에게 요구해서는 안되는 행위는 다음과 같습니다.

「노인장기요양보험법」 제28조의2(급여외행위의 제공 금지)

① 수급자 또는 장기요양기관은 장기요양급여를 제공받거나 제공할 경우 다음 각 호의 행위 (이하 "급여외행위"라 한다)를 요구하거나 제공하여서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족만을 위한 행위
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위

Ⅱ 장기요양요원(요양보호사 등)의 권리와 의무

장기요양요원(요양보호사 등)은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- **장기요양요원(요양보호사 등)**은 장기요양기관 및 수급자 (보호자)로부터 **인권 침해**를 당하지 않도록 **보호받을 권리**가 있습니다.

장기요양요원(요양보호사 등)은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- **수급자의 인격**을 **존중**하며 노인학대를 포함하여 상대방의 신뢰관계를 저해할 수 있는 언행이나 불필요한 신체접촉, 불쾌하거나 **수치심을 일으키는 행위를 하지 않습니다.**
- **수급자의 급여 이용**에 관한 선택과 자율적인 판단을 존중하고, 수급자가 직면한 상황과 특성을 최대한 이해하며 **상호협조** 하에 장기요양급여의 제공이 이루어지도록 노력하여야 합니다.

■ 장기요양요원 중 요양보호사는 수급자를 위하여 아래와 같은 장기요양급여를 제공합니다.

신체활동 지원	· 식사 및 약 챙겨드리기, 개인위생활동(세수, 양치, 머리 감기, 목욕 등) · 몸단장(머리 손질, 손·발톱 정리, 옷 갈아입기 등) · 체위변경, 이동 도움, 배설 도움(화장실·이동변기 이용, 기저귀 교체 등) · 신체기능 증진활동 등
인지활동 지원	· 회상 훈련, 기억력 향상활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회활동 훈련 (수급자와 함께 옷 개기, 요리하기 등)
일상생활 지원 등	· 외출 동행(장보기, 산책, 물품 구매, 병원 이용 등) · **수급자**의 방 안 청소 및 환경 관리, 빨래, 식사준비, 설거지 등 ※ 가족만을 위한 행위 제외
정서 지원	· 말벗, 의사소통 도움 등

장기요양요원(요양보호사 등)과 수급자(보호자)가 서로의 인격을 존중하면, 장기요양급여 제공 과정에서 발생할 수 있는 부적절한 언행, 인권침해 및 성희롱 등을 예방할 수 있습니다.

Ⅲ 장기요양기관장의 역할

장기요양기관 장은 본인의 권리를 이해하고 행사하여야 합니다.

- 장기요양기관 장은 수급자(보호자) 및 장기요양요원(요양보호사 등)으로부터 **급여 계약·제공·관리** 과정에서 **존중받을 권리**가 있습니다.

장기요양기관 장은 장기요양급여를 제공함에 있어서 본인의 의무를 준수해야 합니다.

- 장기요양기관 장은 수급자(보호자)와 장기요양요원(요양보호사 등) **상호간**에 **인권침해가 발생하지 않도록** 노인인권 보호교육, 녹음기기 착용 권고 등 사전 예방조치를 시행하여 **양측의 인권을 보호**하여야 합니다.

■ 장기요양기관 장은 장기요양요원의 보호를 위해 **필요한 조치**를 취하는 등 **의무**를 가집니다.

「노인장기요양보험법」 제35조의4, 시행령 14조4(장기요양요원의 보호)

① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 **적절한 조치**를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우
2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조제1항 각 호에 다른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

(시행령 14조의4) 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 **고충의 해소를 요청하는 경우**에는 해당 장기요양요원의 **업무를 전환하는 등의 조치**를 해야 한다. 이 경우 장기요양기관의 장은 해당 **수급자 또는 수급자 가족과 상담**을 실시해야 한다.

수급자(보호자)와 요양보호사 등, 장기요양기관이 상호 존중할 때 '좋은 돌봄'이 완성됩니다.

작성 일자 : 2026 년 월 일

수급자 성명: (서명) 장기요양요원(요양보호사 등) 성명: (서명)

(서명)

보호자 성명: (서명) 장기요양기관: 늘사랑효 재가복지센터

늘사랑효 재가복지센터

장기요양서비스 이용수칙

장기요양서비스를 이용하시는 분은 본인의 선호나 필요에 따라 적합한 서비스를 받을 권리를 갖고 있습니다. 그러나 이러한 권리가 장기요양요원(요양보호사 등)을 함부로 대할 수 있는 권리는 아닙니다. 장기요양요원(요양보호사 등)에게 인간으로서의 예의를 다하여야 하며, 서로 신뢰를 쌓아 더 좋은 서비스를 받기 위하여 다음과 같은 사항을 꼭 지켜주시기 바랍니다.

1. **서비스를 이용하시는 분은 처음 서비스 제공에 대한 계약을 할 때 협의되지 않은 서비스를 요구하시면 안 됩니다.**
   ※ 특히 가족이나 다른 사람의 빨래나 식사준비, 집안 대청소, 손님 접대, 김치 담그기, 농사일 등은 받으실 수 있는 서비스에 포함되지 않습니다.

2. **사정이 있어 서비스 내용을 바꾸고자 하실 경우, 기관이나 장기요양요원(요양보호사 등)에게 서비스 계획을 다시 세우자고 요청하고 협의하셔야 합니다.**

3. **장기요양요원(요양보호사 등)에게는 공식적인 호칭(예: 요양보호사 등)을 사용하셔야 합니다. 또한 욕설, 신체적 폭력 등 인격 비하적 발언이나 행동을 하여서는 안 되며, 가급적 서로 존댓말을 쓰시는 것이 좋습니다.**
   ※ "야", "어이" 등은 인격 비하적 호칭으로 들릴 수 있습니다.
   ※ 특히 구타 등 신체적 폭력을 행할 경우 서비스 제공 중지는 물론, 민·형사상 처벌을 받을 수 있습니다.

4. **장기요양요원(요양보호사 등)에게 성적인 불쾌감을 주는 행동을 해서는 안 됩니다. 불필요한 신체적 접촉이나 과도한 노출, 성적 농담 등으로 불쾌감을 주는 행위도 성희롱(성폭력)에 속합니다.**
   ※ 이용자의 성희롱 행위가 밝혀지는 경우 해당 요양보호사는 서비스 제공을 거부할 수 있으며, 「성폭력범죄의 처벌 및 피해자 보호 등에 관한 법률」 등에 의해 처벌받을 수 있습니다.

성희롱 행위의 범주
1. **(시각적 성희롱)** 음란한 시선, 성적인 몸짓, 과도한 신체 노출 2. **(언어적 성희롱)** 음담패설, 성적인 행위를 암시하는 말이나 농담 3. **(신체적 성희롱)** 성적 접촉, 포옹, 애무, 추행, 강간 4. **(기타)** 음란물 보여주기나 함께 보자는 권유, 과잉 애교 요구, 술자리 시중 요구

※ 출처 : 장기요양서비스_이용수칙(보건복지부 요양보험운영과,2010)

[부록]

< 안전한 돌봄 제공을 위한 사전 점검표(예시) >

사전 점검 내용	예	아니오	모름
• 대상자가 독거로 거주중인가?	□	□	□
• 대상자가 고립된 거주지(고시원, 쪽방, 지하 등 취약주택)에 살고 있거나 일정 성별로만 구성된 가족과 거주중인가? (□남 □여, 주거 특이사항 :)	□	□	□
• 대상자가 위험행동 이력(정신질환으로 돌발행동, 주사, 자살시도, 알콜중독, 가정폭력, 아동학대, 기타 폭력 등 범죄) 또는 잠재성이 있는가?	□	□	□
• 대상자가 이전(기관) 급여제공 시 종사자에게 폭력을 행사한 적이 있는가?	□	□	□
• 대상자가 성범죄 또는 성희롱으로 법적 처벌을 받거나 또는 연관 또는 잠재성이 확인된 적이 있는가?	□	□	□
• 대상자가 고위험 감염 요소(결핵, 수두, 풍진 또는 전염위험이 있는 모든 질병 포함)를 가지고 있는가? (질병명: 약물복용:)	□	□	□
• 대상자가 최근 과도한 스트레스(실직, 재정적 어려움, 가족의 죽음으로 인한 상실 등)을 경험했는가?	□	□	□
• (반려동물) 방문 가정에 반려동물이 있는가? ※ 반려동물의 종류, 위험성, 분리요청, 반려동물 위생상태 등 추가 확인	□	□	□
• (특이사항) 주수발자 또는 동거인이 위험행동 이력(정신질환으로 돌발행동, 자살 시도, 주사, 알콜 중독, 가정폭력, 아동학대, 기타 폭력 등 범죄) 또는 잠재성이 있는가? (대상자: 내용:)	□	□	□

작성 일자 : 2026 년 월 일

장기요양기관장 성명: 백소정 (서명) 사회복지사 성명: (서명)

늘사랑효 재가복지센터