

중사자 윤리지침



가족같이 함께 하는
우리재가복지센터

윤리지침

I. 대한 윤리

1. 윤리강령

, 종사자, 동료, 이용노인, 가족, 지역사회 등 재가복지기관의 재가보호 서비스와 관련된 모든 자는 기관 이용노인의 권리 선언에 포함된 기본적 권리를 보장하고, 인간다운 생활을 보장하기 위하여 다음과 같이 행동해야 한다.

존엄한 존재로 대우 받을 권리
노인의 의사에 반하는 어떠한 노동행위도 시켜서는 안 된다. ○ 노인이 기관의 모든 서비스에 자유롭게 접근 또는 이용할 수 있는 기회를 부여해야 한다. ○ 이용노인이 시민으로서 또한 노인으로서 갖는 권리를 완전히 행사할 수 있도록, 어떠한 차별, 감금, 방해, 강압 또는 보복 행위를 해서는 안 된다. ○ 어떠한 이유로도 신체적 학대, 언어 및 심리적 학대, 성적 학대, 재정적 착취, 방임등의 학대행위를 해서는 안되며, 학대행위가 발생했을 경우 법률과 지침에 따라 피학대노인에 대한 보호조치를 신속하게 취해야 한다. ○ 가족은 면담이나 전화 접촉 등을 통하여 노인과 유대관계를 지속적으로 유지하고 존경하며, 기관의 서비스나 운영에 관하여 적극 협조하여야 한다. ○ 기관은 종사자에게 노인의 권리에 대한 홍보와 교육을 분기별로 실시해야 한다. ○ 종사자는 수발 및 서비스 과정에서 노인의 권익신장을 위한 상담과 조치를 적극적으로 취하여야 하며, 노인의 권리가 침해될 우려가 있거나, 침해 받은 경우 이의 회복과 구제를 위한 적극적 조치를 강구하여야 한다.
② 질 높은 서비스를 받을 권리
○ 노인의 삶의 질을 증진시키고, 잔존능력을 유지하고 자립능력을 고양시키기 위한 질 높은 전문적 수발과 서비스를 제공하여야 한다. ○ 정기적인 상담을 통해 노인의 개별적 욕구와 선호, 기능 상태를 고려하여 개별화된 서비스와 수발 계획 수립하고, 이를 적극적으로 이행해야 한다. ○ 개인적 선호와 건강 및 기능 상태에 따라 다양한 영양급식을 제공해야 한다.

건강에 해롭다는 의학적 판정 없이 노인이 개인적으로 복용하는 약물을 금지시켜서는 안 된다. ○ 기관은 종사자의 능력 개발을 위한 직무훈련과 교육기회를 충분히 부여하여, 이들의 수발 및 서비스 능력을 제고하여야 한다. ○ 월별 입소비용 미납 등의 경제적 이유만으로 기관에서 제공하는 서비스 이용을 제한해서는 안 되며, 노인의 입소비용 문제 해결을 위한 지시망을 개발하고, 노인의 전원 또는 퇴소 시 까지 최선의 서비스를 제공해야 한다. ○ 종사자는 직무수행상의 사고로 인하여 노인에게 위험을 초래하지 않기 위해서 직무 안전에 최선을 다해야 한다.
가정과 같은 환경에서 서비스를 이용할 권리
○ 안전하고 깨끗하며 가정과 같은 환경에서 서비스를 제공하여야 한다. ○ 공간이 허용하는 한 개별적인 수납공간을 제공하여야 한다. ○ 목욕, 의복 및 침구의 세탁 등 노인의 위생관리에 만전을 가해야 한다. ○ 적절하고 편안한 조명과 음향을 제공하여야 한다. ○ 편안하고 안전한 실내온도를 유지하여야 한다.
④ 신체적 제한을 받지 않을 권리
○ 이용노인 또는 종사자 등의 생명이나 신체에 위험을 초래할 가능성이 현저히 높거나, 대체할만한 간호나 수발 방법이 없거나, 증상의 완화를 목적으로 불가피하게 일시적으로 신체적 제한을 하는 경우 등의 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우를 제외하고는 노인의 의사에 반하는 신체적 제한을 해서는 안 된다. ○ 긴급하거나 어쩔 수 없는 경우로 인해 일시적으로 신체를 제한할 경우에도 노인의 심신의 상황, 신체 제한을 가한 시간, 신체적 제한을 할 수밖에 없었던 사유에 대하여 자세히 기록하고, 노인 본인이나 가족에게 그 사실을 통지하여야 한다. ○ 기관 규정에 위반되거나 또는 의료적 목적을 달성하기 위한 경우를 제외하고는 신체적인 제한이나 심리적인 영향을 미치는 약물을 처방해서는 안 된다.
⑤ 사생활 및 비밀 보장에 대한 권리
○ 노인의 사생활을 보장하고, 직무수행과정에서 얻은 비밀을 철저히 지켜야 하며, 질병과 치료, 통신, 가족 등과 같은 어르신의 사생활에 관한 정보나 기록을 사전 동의 없이 공개해서는 안 된다. 다만 인지능력이 제한된 노인의 경우에는 가족 등 관계자의 동의를 받은 후 노인의 서비스 증진을

전문적 목적에 한하여 정보를 공개할 수 있다.
통신의 자유에 대한 권리
○ 노인은 자유롭게 전화를 이용하고, 우편물을 발송할 수 있어야 하며, 노인의 우편물을 개봉하지 않는 등 개인적 통신의 권리를 최대한 보장하여야 한다.
⑦정치, 문화, 종교적 신념의 자유에 대한 권리
○ 노인의 정치적 이념을 존중하고, 투표 등의 정치적 권리 행사에 부당한 영향력을 행사해서는 안 된다. ○ 노인의 종교적 신념을 인정하고, 특정 종교행사 참여의 강요 등 종교적 신념의 변화를 목적으로 부적절한 영향력을 행사해서는 안 된다. ○ 노인의 문화적 다양성을 인정하고, 이에 따른 생활양식의 차이를 최대한 존중하여야 한다.
⑧소유 재산의 자율적 권리에 대한 권리
○ 노인 개인 소유의 재산과 소유물은 갖거나 이용할 권리를 최대한 보장하고, 이를 스스로 관리할 수 있는 권리를 보장하여야 한다. ○ 다만, 노인이 스스로 재산을 관리할 수 있는 능력이 없어 노인이나 가족 또는 기타 후견인의 특별한 요청이 있을 경우에는 기관에서 사용 또는 처분할 수 있으며, 이 경우 분기별 또는 수시로 재정 사용에 대한 결과를 알려주어야 한다.
⑨불평의 표현과 해결을 요구할 권리
○ 노인의 의견이나 불평을 수렴하기 위한 공식적 절차(EX: 건의함, 운영위원회 등)를 마련하여 시행하여야 한다. ○ 노인이나 가족에 의해 제기된 불평을 즉각적으로 해결하기 위한 조치를 취해야 한다. ○ 노인이나 가족이 불평을 제기했다는 이유로 노인에게 차별적 처우나 불이익을 주어서는 안 된다.
⑩기관 내 외부 활동 참여의 자유에 대한 권리
○ 자발적 모임이나 다른 노인과 사귀고 의사소통할 수 있는 권리를 보장하여야 한다. ○ 다른 기관이용노인의 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 자신의 의사에 따라 기관 내부의 다양한 서비스, 여가, 문화 활동에 참여할 수 있는 기회를 부여해야 한다. ○ 기관 외부의 건강, 사회, 법률, 또는 다른 서비스 기관의 이용을 적극적으로

조장하고, 필요시 지역사회 서비스를 연계하여야 한다.

- 노인이 원하지 않는 경우를 제외하고는 면회나 방문객을 거부해서는 안 된다.
- 노인의 자유로운 외출 기회를 최대한 보장하여야 한다.
- 지역사회 주민들은 기관 생활노인의 지역사회 활동 참여를 적극적으로 조장하고 지원하며, 지역사회와의 유대관계 증진을 위하여 노력하여야 한다.

정보 접근과 자기결정권 행사의 권리

- 노인의 의사에 반하는 전원 또는 퇴소를 하여서는 안 되며, 불가피한 경우 전원 또는 퇴소 시 그 사유를 통보하고 의사결정 과정에 노인 또는 가족을 참여시켜야 한다.
- 노인이 요구할 경우 건강상태와 치료·수발, 제반 서비스에 관한 정보와 기록에 대한 접근을 허용하여야 한다.
- 노인이 의식주, 보건의료서비스, 여가활용 등 개인의 삶에 영향을 미치는 모든 부분에서 자기결정권을 행사할 수 있도록 해야 한다.
- 노인의 권리변화, 건강과 일상생활의 변화, 수발 및 의료적 처치의 변화 등과 관련하여서는 충분한 시간을 갖고 사전에 노인과 가족에게 통보하고, 의사결정과정에서 노인 또는 가족을 참여시키고 이들의 결정을 존중하여야 한다.
- 기관이용노인의 권리, 기관 입·퇴소 및 운영과 관련된 기관의 규칙과 규정을 구두 또는 문서로 생활노인과 가족에게 충분히 설명 또는 공지하여야 한다.

2. 종사자 윤리강령

노인, 가족, 서비스제공자, 종사자의 존엄성을 인정하고, 존경과 예의로 대하여야 한다.

- 서비스를 제공함에 있어서 노인의 정서적 안정, 물리적 안전, 종교 및 영적안정을 도모해야 한다.
- 노인, 종사자 자신, 그리고 타인의 직무상 사고의 위험을 최소화하기 위하여 직무안전에 유의해야 한다.
- 노인과 관계자에게 옹호서비스 및 불평처리 제도와 관련된 정보를 제공해야 한다.

조직의 사업상 거래와 관련된 재정적 관계와 노인과의 개인적 관계에서 발생하는 이해 갈등에 대해 서비스 제공자에게 알려야 한다.

- 노인의 일상적 재정지출을 청렴하게 처리해야 한다.
- 노인, 가족과 관계자, 다른 종사자와 서비스 제공자의 개인적, 문화적, 종교적 신념에 대한 권리를 보장해야 한다.
- 노인과 가족의 문화적, 언어적 욕구를 지지하는 방향으로 케어를 제공해야 한다.
- 케어를 합리적으로 선택할수 있는 노인의 권리를 존중해야 한다.
- 노인에게 자기개발과 안녕상태의 잠재력을 극대화 할 수 있는 기회를 부여해야 한다.
- 노인과 관계자가 자신의 행동과 선택에 대한 책임을 지도록 권장해야 한다.
- 노인이 입소비용 문제를 겪는 경우에는 독립적인 사회적, 법적 및 기타 조언과 원조를 받을 수 있도록 촉진해야 한다.
- 기관의 모든 윤리적 기준을 준수해야 한다.
- 노인의 건강과 안녕상태를 적정수준에서 유지하기 위하여 노인의 욕구에 적절한 케어를 지속적으로 제공해야 한다.
- 종사자 자신의 전문성, 자격 및 권위 내에서 최상의 케어를 제공해야 한다.
- 영양기준과 개인적, 문화적 및 종교적 선호를 충족시키기에 적절한 식사가 제공되는지 점검하고 지원해야 한다.
- 종사자 자신의 전문성, 자격 및 권위 내에서 최상의 케어를 제공해야 한다.
- 영양 기준과 개인적, 문화적 및 종교적 선호를 충족시키기에 적절한 식사가 제공되는지 점검하고 지원해야 한다.
- 노인, 가족 또는 관계자와 수시로 상의해야 한다.
- 케어 기준에 미달한 부분에 대해 적절한 불평처리기제를 통하여 보고하여야 한다.
- 실수와 부적절한 사건을 확인하고, 비난에 대한 불평처리기제를

보고하고, 토론하여 해결해 나갈 수 있는 위험 경감프로그램에 참여해야 한다.

- 노인에게 최상의 이익이 될 수 있도록 서비스 제공자, 관계 전문가, 동료들과 협력 하여야 한다.
- 지속적인 교육과 훈련 기회를 이용해야 한다.
- 기관과 설비를 적절한 방식으로 이용하고 관리하여야 한다.
- 노인, 가족, 다른 종사자 및 서비스 제공자의 사생활과 비밀보장의 권리를 존중하는 방식으로 모든 케어, 과정 및 과업을 수행해야 한다.

3. 관리자 윤리강령

- 인간존엄성의 존중과 존경받을 권리를 보장할 수 있는 환경을 증진시켜야 한다.
- 노인에게 서비스를 제공함에 있어서, 정서적 안정을 증진시키고, 물리적 안전을 도모하고, 종교적 영적 안정을 확보할 수 있도록 하여야 한다.
- 노인에게 독립성을 조장할 것이란 확신을 갖게 해야 한다.
- 종사자들이 보복에 대한 두려움 없이 불편을 제기하고 피드백할 수 있는 장치를 마련하고, 고충처리기구와 옹호서비스와 같은 외부기관에의 접근을 촉진해야 한다.
- 조직의 사업상 이루어지는 재정적 거래와 관련와 관련된 이해갈등에 대해 입소노인과 관련자에게 알려야 한다.
- 노인의 일상 지출은 청렴하고 책임 있게 처리해야 한다.
- 유산, 기증 또는 기부는 노인의 법적 재량과 서비스 접근을 제한하지 않는 범위 내에서 자발적이고 자유롭게 이루어지도록 하여야 한다.
- 종사자와 참여 전문가에게 안전한 직무환경을 제공하고 증진시켜야 한다.
- 케어에 대한 노인의 선택권을 존중해야 한다.

노인이 자신의 행동과 선택에 대한 책임을 질 수 있도록 격려해야 한다.

- 노인이 입소비용 문제를 겪는 경우에도 독립적인 사회적, 법적, 또는 기타 조언에 접근할 수 있도록 해야 한다.
- 법이 허용하는 범위 내에서 노인의 자가 처방을 지원할 수 있는 계획을 수립해야 한다.
- 조직이 노인에게 욕구에 적합한 케어를 제공할 수 있는 능력이 있는지의 여부를 결정함에 있어서 노인의 이익을 우선적으로 고려해야 한다.
- 제공되는 모든 케어에 대하여 노인, 가족 또는 관계자의 의견을 수렴할 수 있는 방법을 개발해야 한다.
- 케어, 치료, 지지 및 보호를 안전하고, 효율적이고 효과적으로 전달하는데 필요한 질 높은 종사자를 적절히 확보하여야 하며, 교육, 훈련 기회를 부여하여 종사자의 질을 유지하고 향상시켜야 한다.
- 의료적 처방과 관련하여 노인의 안전을 확보하여야 한다.
- 위화경감 프로그램을 강화하고, 적절한 의사소통 및 관리체계를 구축하여 종사자들이 실수와 부적절한 사건을 확인 하고, 비난에 대한 두려움 없이 보고하고, 토론하여 해결해 나가는 문화를 조성해야 한다.
- 기관에 근무하는 전문가들이 기관의 윤리적 기준을 따르도록 권장해야 한다.
- 노인에게 적정수준의 케어를 제공하는데 필수적인 기관과 설비를 갖추어야 한다.
- 노인, 가족 및 종사자의 사생활과 비밀을 보장 할 수 있는 환경을 조성해야 한다.
- 노인의 희망에 따라 가족과 다른 방문자의 방문을 용이하게 해주어야 한다.
- 노인의 사회적 접촉에 대한 욕구를 인정하고, 기관 내에서 새로운 우정을 맺을 수 있는 기회를 포함한 사회적 상호작용의 기회를 부여해야 한다.

II. 윤리

1. 윤리

◎ 기본적 윤리기준

1) 전문가로서의 자세

사회복지사는 전문가로서의 품위와 자질을 유지하고, 자신이 맡고 있는 업무에 대해 책임을 진다.

- ② 사회복지사는 클라이언트의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·성 취향·경제적 지위·정치적 신념·정신, 신체적 장애·기타 개인적 선호, 특징, 조건, 지위를 이유로 차별 대우를 하지 않는다.
- ③ 사회복지사는 전문가로서 성실하고 공정하게 업무를 수행하며 이 과정에서 어떠한 부당한 압력에도 타협하지 않는다.
- ④ 사회복지사는 사회정의 실현과 클라이언트의 복지 증진에 헌신하며 이를 위한 환경조성을 국가와 사회에 요구해야 한다.
- ⑤ 사회복지사는 전문적 가치와 판단에 따라 업무를 수행함에 있어 기관 내외로부터 부당한 간섭이나 압력을 받지 않는다.
- ⑥ 사회복지사는 자신의 이익을 위해 사회복지 전문직의 가치와 권위를 훼손해서는 안 된다.
- ⑦ 사회복지사는 한국사회복지사협회 등 전문가단체 활동에 적극 참여하여 사회 정의실현과 사회복지사의 권익옹호를 위해 노력해야 한다.

2) 전문성 개발의 위한 노력

- ① 사회복지사는 클라이언트에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 지식과 기술을 개발하는데 최선을 다하며 이를 활용하고 전파할 책임이 있다.
- ② 클라이언트를 대상으로 연구하는 사회복지사는 저들의 권리를

위해 자발적이고 고지된 동의를 얻어야 한다.

- ③ 연구과정에서 얻은 정보는 비밀보장의 원칙에서 다루어져야 하고 이 과정에서 클라이언트는 신체적, 정신적 불편이나 위험·위해 등으로부터 보호되어야 한다.
- ④ 사회복지사는 전문성을 개발하기 위해 노력하되 이를 이유로 서비스의 제공을 소홀히 해서는 안 된다.
- ⑤ 사회복지사는 한국사회복지사 협회 등이 실시하는 제반교육에 적극 참여하여야 한다.

3) 이득에 대한 태도

- ① 사회복지사는 클라이언트의 지불능력에 상관없이 서비스를 제공해야 하며 이를 이유로 차별대우를 해서는 안 된다.
- ② 사회복지사는 필요한 경우에 제공된 서비스에 대해, 공정하고 합리적으로 이용료를 책정해야 한다.
- ③ 사회복지사는 업무와 관련하여 정당하지 않은 방법으로 경제적 이득을 취하여서는 안 된다.

◎ 클라이언트에 대한 윤리기준

1) 클라이언트와의 관계

- ① 사회복지사는 클라이언트의 권익옹호를 최우선의 가치로 삼고 행동한다.
- ② 사회복지사는 클라이언트에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중해야 하며 전문적 기술과 능력을 최대한 발휘한다.
- ③ 사회복지사는 클라이언트가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 도와야 하며 저들의 이익을 최대한 대변해야 한다.
- ④ 사회복지사는 클라이언트의 사생활을 존중하고 보호하며, 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해 철저하게 비밀을 유지해야 한다.
- ⑤ 사회복지사는 클라이언트가 받는 서비스의 범위와 내용에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공함으로써 알 권리를 인정하고 존중해야 한다.

사회복지사는 문서·사진·컴퓨터 파일 등의 형태로 된 클라이언트의 정보에 대해 비밀보장의 한계·정보를 얻어야 하는 목적 및 활용에 대해 구체적으로 알려야 하며 정보공개 시에는 동의 를 얻어야 한다.

- ⑦ 사회복지사는 개인적 이익을 위해 클라이언트와의 전문적 관계를 이용하여서는 안 된다.
- ⑧ 사회복지사는 어떠한 상황에서도 클라이언트와 부적절한 성적관계를 가져서는 안 된다.
- ⑨ 사회복지사는 사회복지 증진을 위한 환경조성에 클라이언트를 동반자로 인정하고 함께 일해야 한다.

2) 클라이언트와의 관계

- ① 사회복지사는 적법하고도 적절한 논의 없이 동료 혹은, 다른 기관의 클라이언트와 전문적 관계를 맺어서는 안 된다.
- ② 사회복지사는 긴급한 사정으로 인해 동료의 클라이언트를 맡게 된 경우 자신의 의뢰인처럼 관심을 갖고 서비스를 제공한다.

◎ 동료에 대한 윤리기준

1) 동료

- ① 사회복지사는 종종과 신뢰로서 동료를 대하며 전문가로서의 지위와 인격을 훼손하는 언행을 하지 않는다.
- ② 사회복지사는 사회복지 전문직의 이익과 권익을 증진시키기 위해 동료와 협력해야 한다.
- ③ 사회복지사는 동료의 윤리적이고 전문적인 행위를 촉진시켜야 하며 이에 반하는 경우에는 제반 법률규정이나 윤리기준에 따라 대처해야 한다.
- ④ 사회복지사가 전문적인 판단과 실천이 미흡하여 문제를 야기시켰을 때에는 적절한 조치를 취하여 클라이언트의 이익을 보호해야 한다.

사회복지사는 전문직 내 다른 구성원이 행한 비윤리적 행위에 대해 제반법률 규정이나 윤리기준에 따라 조치를 취해야 한다.

- ⑥ 사회복지사는 동료 및 타 전문직 동료의 직무 가치와 내용을 인정·이해하며 상호간에 민주적인 직무관계를 이루도록 노력해야 한다.

2)

- ① 수퍼바이저는 개인적인 이익의 추구를 위해 자신의 지위를 이용해서는 안된다.
- ② 수퍼바이저는 전문적 기준에 의해 공정하게 책임을 수행하며 사회복지사·수련생 및 실습생에 대한 평가는 수퍼바이저들과 공유해야 된다.
- ③ 사회복지사는 수퍼바이저의 전문적 지도와 조언을 존중해야 하며 수퍼바이저는 사회복지사의 전문적 업무수행을 도와야 한다.
- ④ 수퍼바이저는 사회복지사·수련생 및 실습생에 대해 인격적·성적으로 수치심을 주는 행위를 해서는 안 된다.

◎ 사회에 대한 윤리기준

- ① 사회복지사는 인권존중과 인간평등을 위해 헌신해야 하며 사회적 약자를 옹호하고 대변하는 일을 주도해야 한다.
- ② 사회복지사는 필요한 사회서비스를 개발하기 위한 사회정책의 수립·발전·입법·집행에 적극적으로 참여하고 지원해야 한다.
- ③ 사회복지사는 사회 환경을 개선하고 사회정의를 증진시키기 위한 사회정책의 수립·발전·입법·집행을 요구하고 옹호해야 한다.
- ④ 사회복지사는 자신이 일하는 지역사회의 문제를 이해하고, 그것을 해결하는 일에 적극적으로 참여해야 한다.

기관에 대한 윤리기준

사회복지사는 기관의 정책과 사업 목표의 달성·서비스의 효율성과 효과성의 증진을 위해 노력함으로서 클라이언트에게 이익이 되도록 해야 한다.

- ② 사회복지사는 기관의 부당한 정책이나 요구에 대하여 전문직의 가치와 지식을 근거로 이에 대응하고 즉시 사회복지 윤리위원회에 보고해야 한다.
- ③ 사회복지사는 소속기관 활동에 적극 참여함으로서 기관의 성장 발전을 위해 노력해야 한다.

2. 요양보호사의 윤리

요양보호사 윤리강령]

- 1. 요양보호사는 인종, 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 관리책임자, 사회복지사, 간호(조무)사 등에게 보고한다.
- 4. 요양보호사는 효율적이고 안전한 업무를 수행하기 위해 지속적으로 지식과 기술을 습득한다.
- 5. 요양보호사는 업무수행에 방해가 되지 않도록 건강관리, 복장 및 외모관리 등을 포함하는 자기관리를 철저히 한다.
- 6. 요양보호사는 업무 수행 시 항상 친절한 태도와 예의바른 언행을 실천한다.
- 7. 요양보호사는 대상자의 사생활을 존중하고 업무상 알게 된 개인 정보는 비밀을 유지한다.
- 8. 요양보호사는 업무와 관련하여 대상자의 가족, 의사, 간호사 등과 적극적으로 협력한다.

요양보호사의 윤리적 태도]

직업인으로서 다음과 같은 윤리적 태도를 취하면, 요양보호 대상자 및 그 가족은 물론 요양보호사 본인에게도 도움이 된다.

- 1) 신체적, 정신적으로 허약하고 도움이 필요한 대상자를 하나의 인격체로 존중해야 한다.
 - ① 대상자의 권리를 이해하고 요양보호서비스 제공 시 대상자의 권리를 지켜주고 증진시켜 주어야 한다.
 - ② 대상자의 종교를 존중하고 요양보호사 자신의 종교를 선교의 목적으로 강용해서는 안 된다.
 - ③ 요양보호사의 판단만으로 서비스를 제공하지 않고 반드시 대상자의 의견을 물은 후 실행한다.
- 2) 요양보호사로 종사하게 된 동기를 점검하며 겸손한 태도를 유지한다.
 - ① 요양보호 업무는 요양보호사에게 신체·정신적으로 고된 일이다. 대상자의 배설요양에서부터 건강관찰까지 다양한 업무를 수행해야 하므로 쉽게 지치고 힘들 수 있지만 항상 초심을 잊지 않고 요양보호사 자신을 점검한다.
 - ② 직업인이란 누구나 업무가 자신과 맞지 않는다는 생각을 하게 된다. 그런 생각은 자신의 업무 능력의 미숙, 새로운 지식이나 기술을 배우고자 하는 노력의 부족함에서 기인한 것이 아닌지 먼저 생각해보고 자신의 능력을 발휘할 수 있도록 한다.
- 3) 요양보호 업무는 대상자의 건강과 일상생활에 직접적인 영향을 미치는 중요한 업무이므로 요양보호사는 성실하고 침착한 태도로 책임감을 갖고 업무 활동을 해야 한다.
 - ① 매사에 약속을 지키며 책임 있는 언행을 해야 한다.
 - ② 자신의 활동이 모든 요양보호사를 대표한다고 생각한다.

- 4) **요양보호 업무와 관련된 모든 직업인과 상호 협조하는 태도 및 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.**

관리책임자나 간호사와의 협조는 필수적이며 의료진의 지시가 있을 경우 반드시 지시에 따라야 한다.

- ② 또한, 요양보호사는 기관 직원, 동료 요양보호사, 대상자의 가족과 협조 및 조화를 이루려는 자세를 가져야 한다.

- 5) **요양보호사는 요양보호 업무 수행에 필요한 교육훈련 프로그램에 적극적으로 참여하는 등 지속적으로 학습하고 자신을 계발해야 한다.**

- ① 직무를 수행하는데 필요한 전문적 지식과 기술을 갖춰야 한다.
- ② 보수교육에 적극적으로 참여하여 자기계발의 기회로 삼는다.
- ③ 자신의 업무 활동을 점검하고 일의 경과를 기록하여 자가 평가, 지도받은 내용, 앞으로의 발전 등을 자료로 보관한다.

- 6) **요양보호사는 대상자의 호감을 받고 상호 신뢰감을 형성하기 위해 친절하고 예의 바른 태도, 바른 몸가짐과 언어생활을 하려고 노력해야 한다.**

- ① 대상자와 약속한 내용, 방문시간 등을 반드시 지키며 사정이 있어 늦거나 방문 일을 변경해야 할 경우에는 반드시 사전에 연락하여 양해를 구해야 한다.
- ② 대상자를 방문하였을 때 대상자가 없으면 방에 들어가지 말고, 다음 방문 일을 적어 메모를 남겨둔다.
- ③ 대상자 앞에서는 피로하거나 나태한 모습을 보이지 않도록 한다.
- ④ 대상자에게 유아어, 명령어, 반말 등을 사용하지 않는다.
- ⑤ 대상자와 자신의 시선을 맞추고 내려다보지 않는다.
- ⑥ 신체접촉 등은 상황에 맞게 하며 너무 과장되지 않도록 한다.
- ⑦ 대상자의 개인적으로 별도의 서비스 계약을 하거나 타 기관에 의뢰하여서는 안 된다.

7) 다음과 같은 행위를 범하지 않아 법적·윤리적 책임을 다해야 한다.

대상자, 가족, 타 직원에 대한 언어적, 신체적 폭력

- ② 많은 업무를 비효율적으로 수행, 무능력, 태만
- ③ 대상자, 가족, 다른 직원의 재산을 고의적으로 파괴하거나 훔치는 행위
- ④ 감독자에 대한 불복종이나 반항
- ⑤ 비도덕적이고 정직하지 못한 행위
- ⑥ 알코올, 약물, 혹은 마약을 복용하고 근무하는 행위
- ⑦ 대상자나 가족으로부터 돈을 빌리거나 뇌물 혹은 팁을 받는 행위
감독자에게 알리지 않고 근무지를 비우는 행위
- ⑨ 금연구역에서 담배를 피우는 행위
- ⑩ 물건을 팔거나 공용물품을 가져가는 행위
- ⑪ 복지용구를 직접 판매 또는 대여하거나 이를 알선하는 행위
- ⑫ 장기요양서비스 제공에 따른 본인 부담금을 할인하거나 추가로 부담하게 하는 행위
- ⑬ 대상자의 기록 또는 직무기록을 고의로 위조, 변조하여 기록하는 행위
- ⑭ 대상자를 존중하고 존엄을 지키고자 하는 권리를 침해하는 행위
- ⑮ 대상자의 기록, 정보 등에 대한 비밀이나 대상자의 사적 생활을 내외적으로 발설하는 행위
- ⑯ 타인의 근무를 대신하거나 자신의 근무를 대신 해달라고 요구하는 행위
- ⑰ 할당된 장소에서 근무를 거부하는 행위
- ⑱ 등급판정 또는 장기요양 인정신청을 유도하는 행위

8) 요양보호사는 서비스 제공 시 일어날 수 있는 사고(분실, 파손, 부상)을 예방하여야 하고 사고 발생 시에는 즉시 기관장 또는 관리책임자에게 보고한다.

9) 진단이 필요한 사항은 요양보호사가 판단, 조언하지 말아야 한다. 기관장 또는 관리책임자에게 보고하여 전문가와 상담할 수 있도록 연계한다.

10) 법적인 소송에 휘말리지 않기 위해 다음을 준수한다.

대상자의 개인적인 권리를 보호한다.

② 요양보호서비스 제공 시 정해진 정책과 절차에 따른다.

③ 제공된 요양보호서비스 내용을 정확히 기록한다.

④ 대상자의 상태 변화를 세심하게 관찰하며 이를 정확히 기록한다.

⑤ 제공해야 할 서비스 내용 및 방법이 확실하지 않을 때는 도움을 청한다.

⑥ 누군가에 의해 대상자가 학대를 받는다고 의심되는 경우는 보고 또는 신고한다.

3. 간호(조무)사의 윤리

간호사 윤리강령]

◎ 간호사와 대상자

① 평등한 간호제공

간호사는 간호대상자의 국적, 인종, 종교, 사상, 연령, 성별, 정치적·사회적·경제적 지위, 성적 지향, 질병과 장애의 종류와 정도, 문화적 차이를 불문하고 차별 없는 간호를 제공한다.

② 개별적 요구 존중

간호사는 간호대상자의 관습, 신념 및 가치관에 근거한 개인적 요구를 존중하여 간호를 제공한다.

③ 사생활 보호 및 비밀유지

간호사는 간호대상자의 사생활을 보호하고, 비밀을 유지하며 간호에 필요한 정보 공유만을 원칙으로 한다.

알 권리 및 자기결정권 존중

간호대상자를 간호의 전 과정에 참여시키며, 충분한 정보 제공과 설명으로 간호대상자가 스스로 의사결정을 하도록 돕는다.

⑤ 취약한 대상자 보호

간호사는 취약한 환경에 처해 있는 간호대상자를 보호하고 돌본다.

⑥ 건강 환경 구현

간호사는 건강을 위협하는 사회적 유해환경, 재해, 생태계의 오염으로부터 간호대상자를 보호하고, 건강한 환경을 보전·유지하는 데에 참여한다.

◎ 전문가로서의 간호사 의무

⑦ 간호표준 준수

간호사는 모든 업무를 대한간호협회 업무 표준에 따라 수행하고 간호에 대한 판단과 행위에 책임을 진다.

⑧ 교육과 연구

간호사는 간호 수준의 향상과 근거기반 실무를 위한 교육과 훈련에 참여하고, 간호 표준 개발 및 연구에 기여한다.

⑨ 전문적 활동

간호사는 전문가로서의 활동을 통해 간호정책 및 관련제도의 개선과 발전에 참여한다.

⑩ 정의와 신뢰의 증진

간호사는 의료자원의 분배와 간호활동에 형평성과 공정성을 유지하여 사회의 공동선과 신뢰를 증진하는 데에 참여한다.

⑪ 안전한 간호 제공

간호사는 간호의 전 과정에서 인간의 존엄과 가치, 개인의 안전을 우선하여야 하며, 위험을 최소화하기 위한 조치를 취한다.

건강 및 품위 유지

자신의 건강을 보호하고 전문가로서의 긍지와 품위를 유지한다.

◎ 간호사와 협력자

⑬ 관계윤리 준수

간호사는 의료와 관련된 전문직·산업체 종사자와 협력할 때, 간호대상자 및 사회에 대한 윤리적 의무를 준수한다.

⑭ 대상자 보호

간호사는 간호대상자의 건강과 안전이 위협받는 상황에서 적절한 조치를 취한다.

⑮ 생명과학기술과 존엄성 보호

간호사는 인간생명의 존엄성과 안전에 위배되는 생명과학기술을 이용한 시술로부터 간호대상자를 보호한다.

하나, 우리는 국민의 한 사람으로서 준법정신에 투철하며 국민보건 향상을 위하여 헌신한다.(국민)

하나, 우리는 환자의 빠른 쾌유를 위하여 사명감에 충실하고 정신건강 향상을 위한 조언자가 된다.(환자)

하나, 우리는 간호인으로서 자부심과 긍지를 갖고 우리 일터의 발전을 위해 최선의 노력을 다한다.(직업)

하나, 우리는 보건의료인의 일원으로서 공익성을 중시하고 정직한 행동으로 동료간 상호협조한다.(동료)

하나, 우리는 자기계발에 부단히 노력하고 나이팅게일의 숭고한 봉사정신을 실천한다.(자신)

우리재가복지센터 종사자 수칙 】

어르신을 내 부모님처럼 마음까지 보살핀다.

◎ 어르신의 신체건강과 정신건강 및 안전을 위해 최선을 다한다

※ 어르신 행동 관찰

◎ 어르신에게 언제나 예절바른 자세와 존대말을 사용한다.

◎ 어르신들에게 쾌적한 환경을 제공 할 수 있도록 위생관리에 힘 쓴다.

◎ 나를 사랑하고 직원을 사랑한다

◎ 업무시간을 준수한다.

◎ 수동적이 아닌 능동적 업무자세를 갖는다.

◎ 나의 업무가 팀원을 위해 도움이 될 수 있도록 한다.

◎ 기준을 세우고 업무의 우선순위를 매긴다.

※ 이용자 > 기관 > 팀원 > 관리자업무보조 > 개인

◎ 업무에 불필요한 행동은 자제하고 시간낭비의 원천을 없앤다.

◎ 현실에 안주하지 말고 자기 개발과 팀원을 위해 노력한다.

◎ 개인의 업무보다는 단체업무에 즉시 대처하는 협동심을 발휘한다.

◎ 쉬운 일보다 어려워도 개선에 도움이 되는 일을 먼저 한다.

◎ 업무중 발생 된 실수는 몰래 수습하지 않고 보고 한다.