

효(孝)나누미 업무수첩

孝호나누미

업무수첩



효나누미

업무수첩

h·well

국민건강보험

부산경남지역본부



대한민국 요양보호사 여러분!!

2020 사진 공모전 당선작



최우수상
이현정 作 '봄타는 소녀'



여러분은 우리의 따뜻한 가족이자
친구이며 이웃입니다.

늘 어르신 곁에서
든든한 지원군이 되어 주시는 여러분이 있어
오늘도 감사합니다.

사랑합니다.
고맙습니다.

CONTENTS

1	급여제공의 기본원칙	05
2	법령 등에 따른 급여제공기준	07
3	나의 권리 보호하기	11
	1) 근로에 대한 보호	12
	2) 부당요구에 대한 보호	16
	3) 성희롱 예방 및 대응지침	19
4	나의 건강 보호하기	21
	1) 근골격계 질환 예방하기	22
	2) 감염 예방하기	26
5	나의 수급자 보호하기	29
	1) 수급자 안전관리	30
	2) 응급상황관리	35
	3) 노인학대신고	42
	4) 개인정보의 보호	44
	5) 치매노인 실종 관련 서비스 및 대처방법	45
6	알아두면 좋은 정보	49
	1) 부당청구 장기요양기관 신고 · 포상금 제도	50
	2) 구인 · 구직시스템	51
	부록 I 알아두면 좋은 연락처	52

효(孝)나누미 업무수첩은

장기요양기관 종사자가

행복하고 건강하게 일을 할 수 있도록,
보다 품격 있는 요양서비스를 제공할 수 있도록
도움을 드리기 위해 제작되었습니다.

종사자의 권리와 의무, 업무에 도움이 될
다양한 정보를 담았으니
참고해 주세요!!



효(孝)나누미 업무수첩

01



급여제공의 기본원칙



1. 수급자 중심의 급여제공

- 수급자 또는 보호자와 상담을 실시하고, 제공할 급여내용을 상세히 설명
- 수급자의 욕구를 종합적으로 파악하고, 개별적인 욕구를 반영하여 급여 제공
- 수급자의 상태 및 환경을 고려하여 사생활 침해나 안전사고 등의 발생 방지
- 급여제공기록지를 작성하고 수급자 또는 보호자에게 설명한 후 확인 받음

2. 급여제공계획과 기준에 근거한 급여제공

- 기관 운영규정, 근로계약 내용과 최신 급여제공기준을 충분히 숙지
- 급여제공계획에 따른 급여내용과 제공시간을 준수하여 필요한 급여 제공
- 구체적인 급여제공 내용과 방법은 표준교재 또는 급여제공 매뉴얼 참고·활용
- 수급자별 급여제공 내용과 상태변화를 충실하게 기록·관리
- 수급자의 응급상황 또는 조치가 필요한 상황 발생하면 즉시 관리자에게 보고
- 수급자나 가족이 부당한 요구 할 경우, 즉시 거절하고 관련 대응지침을 따름

3. 권리와 책임에 따른 급여제공

- 급여를 제공할 때는 항상 단정하고 위생적인 복장 착용
- 자신과 수급자의 건강 유지 및 개선, 사고예방을 위하여 올바른 케어기술을 습득하고 관련 지식을 배양
- 매년 건강검진을 받고, 평소 계획적인 휴식과 운동, 건강관리를 통해 근골격계 질환이나 감염을 예방하기 위해 노력
- 수급자에 대한 학대나 기관의 부당행위를 발견하였을 경우 지체 없이 관련 절차에 따라 신고
- 제공 인력이 변경되더라도 급여의 양과 수준이 적합하도록 성실히 인수인계



법령 등에 따른
급여제공기준



1. 노인장기요양보험법

제3조(장기요양급여 제공의 기본원칙)

- ① 장기요양급여는 노인등이 자신의 의사와 능력에 따라 최대한 자립적으로 일상생활을 수행할 수 있도록 제공하여야 한다.
- ② 장기요양급여는 노인등의 심신상태·생활환경과 노인등 및 그 가족의 욕구·선택을 종합적으로 고려하여 필요한 범위 안에서 이를 적정하게 제공하여야 한다.
- ③ 장기요양급여는 노인등이 가족과 함께 생활하면서 가정에서 장기요양을 받는 재가급여를 우선적으로 제공하여야 한다.
- ④ 장기요양급여는 노인등의 심신상태나 건강 등이 악화되지 아니하도록 의료서비스와 연계하여 이를 제공하여야 한다.



2. 장기요양급여제공기준 및 급여비용 산정 방법 등에 관한 고시

제12조(재가급여제공기준)

법 제23조제1항제1호에 따른 재가급여를 제공하는 장기 요양기관은 수급자가 가족과 함께 생활하면서 가정에서 스스로 일상생활을 유지할 수 있도록 하는데 도움을 주는 방향으로 장기요양급여를 제공하여야 하며, 수급자의 재가급여 월 한도액 범위 내에서 급여제공 계획을 수립하여 비용효과적인 방법으로 제공하여야 한다.

- 가정방문급여는 수급자의 가정(가정집 등 수급자의 사적인 공간)에서 수급자에게 제공
- 해당 방문시간 동안 수급자 1인에 대하여 전적으로 제공
- 다만, 다음 각 내용에 해당하는 경우에는 2인 이상의 수급자에게 동시 또는 순차적으로 급여를 제공할 수 있음
 - 동일 가정에 거주하는 수급자 간의 관계가 가족 및 자녀의 배우자의 직계혈족, 배우자의 형제자매인 경우
 - ※ 가족 : 배우자, 직계혈족 및 형제자매, 직계혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족 및 배우자의 형제자매
 - 동일 가정에 거주하는 수급자 2인 이내
- 수급자와 요양보호사의 관계가 가족관계가 아님에도 동일가정에 동거하며 급여 제공하는 것은 불가
- 가정방문 급여비용은 수급자를 기준으로 산정하며, 수급자 이외의 자에 대한 급여비용은 산정하지 않음

제43조(시설급여제공기준)

- ① 시설급여기관은 수급자를 장기간 보호하면서 수급자의 기능상태 및 욕구 등을 반영하여 신체활동 지원 및 심신기능 유지·향상을 위한 교육·훈련 등을 제공하여야 한다.



급여제공 매뉴얼 활용 안내

요양보호사가 현장에서 급여제공 방법을 쉽게 보고 따라할 수 있는 급여제공 매뉴얼 및 동영상 이 제작되어 있음. 자료는 노인장기요양보험 홈페이지 등을 통해 확인할 수 있으며, 종사자 교육 자료로 활용이 가능함.

매뉴얼

위치 노인장기요양보험 홈페이지(<http://www.longtermcare.or.kr>)

▶ 종사자마당 ▶ 기관종사자교육코너 ▶ 직무교육자료실

게시번호	제 목
60009	재가급여제공 매뉴얼(방문요양 방문목록, 주 야간보호, 방문간호)
60029	시설급여제공 매뉴얼

동영상

위치 노인장기요양보험 홈페이지(<http://www.longtermcare.or.kr>)

▶ 종사자마당 ▶ 기관종사자교육코너 ▶ 직무교육자료실

게시번호	제 목
60007	서비스매뉴얼 동영상(한눈에 쓱쓱! 요양보호사 업무 따라하기)

포털사이트 검색 네이버 TV, 유튜브 ▶ '요양보호사 업무매뉴얼' 로 검색

※ 모바일 시청 시 데이터 요금이 부과될 수 있음

- 동영상 내용**
- ① 한눈에 쓱쓱! 요양보호사 업무 따라하기 (전체)
 - ② 급여제공 준비하기, 급여제공 마무리
 - ③ 인지훈련(힘내체조/회상요법 및 미술요법)
 - ④ 식사도움(일반식사)
 - ⑤ 이동도움 : 보행돕기, 휠체어이동
 - ⑥ 배설도움 : 변기사용 도움, 침상배뇨 · 배변 도움, 기저귀 교환
 - ⑦ 옷 갈아입기 도움
 - ⑧ 신체청결 도움(몸 씻기 도움)
 - ⑨ 체위변경(측위/반좌위)

효(孝)나눔미 업무수첩

03



나의 권리 보호하기

이런 사항도 꼭 챙겨보세요!!

1 전문인 배상책임보험 가입

장기요양기관은 고시 제10조에 따라 종사자가 장기요양급여를 제공하는 과정에서 발생 가능한 수급자의 상해 등에 대해 법률상 배상해야하는 손해배상보험(전문인 배상책임보험)에 가입해야 함.

2 교육 받을 권리

장기요양기관은 고시 제11조에 따라 종사자가 수급자 보호 및 업무능력 향상 등을 위한 교육(요양보호사 직무교육 등)을 받을 수 있도록 함.

3 장기근속 장려금 지급

고시 제11조의4에 따라 일정기간 동안 동일한 장기요양기관에서 하나의 직종으로 계속 근무하는 종사자의 경우 장기근속 장려금을 산정할 수 있으며, 장기요양기관은 공단으로부터 지급받은 장기근속 장려금을 종사자에게 지급해야 함.

산정기준 및 금액

기관종류	직종	일정기간	
노인요양시설, 노인요양공동생활가정, 주야간보호, 단기보호	요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업)치료사	월 120시간 이상 36개월 이상 계속 근무	
방문요양, 방문목욕, 방문간호	가정방문 직접 서비스 제공 요양보호사, 간호(조무)사, 치과위생사	월 60시간 이상 36개월 이상 계속 근무	
	고시 제57조 업무수행 사회복지사, 팀장급 요양보호사, 간호(조무)사	월 120시간 이상 36개월 이상 계속 근무	
계속근무기간	36개월 이상 60개월 미만	60개월 이상 84개월 미만	84개월 이상
금액(원/월)	60,000	80,000	100,000

※ 위 금액에는 사회보험기관부담금 및 퇴직적립금이 포함되어 있음

※ 「장기요양급여 제공기준 및 급여산정비용 산정방법 등에 관한 고시·세부사항」 2020.1. 참고

6 근무시간의 인정

고시 세부사항 제12조에 의해 아래의 기준에 따라 직원 1인의 월 기준 근무시간을 인정해주고 있음.

※ 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 세부사항」 제12조 참고

구분	인정시간	내용
휴가 (유급)	1일 최대 8시간	- 「근로기준법」에 따른 연차 유급휴가 - 시설장 휴가(연간 5일 이내) - 「근로기준법」에 따른 본인의 출산전후휴가 또는 유산·사산휴가 중 유급으로 하는 최초 60일 (한 번에 둘 이상인 경우 75일) - 경조사 (결혼) 본인 5일, 자녀 1일 (사망) 본인·배우자 부모 또는 배우자 5일 본인·배우자 조부모 또는 외조부모 2일 자녀 또는 자녀의 배우자 2일 (병가) 연간 30일 이내 (배우자의 출산 휴가) 10일
	1일 최대 8시간 내 실제 소요시간	- 「근로기준법」에 따른 공민권(국가나 지방자치 정치에 참여할 권리) 등의 행사 - 임산부의 건강진단 - 국가건강검진
	1일 최대 2시간 내 실제 소요시간	- 「근로기준법」에 따른 수유시간 - 「근로기준법」에 따른 임산부 근로 단축시간 - 육아기 근로단축 시간
교육 · 출장	1일 최대 8시간 내 실제 소요시간	- 시·군·구 신고 직종별 보수교육 (예시) 사회복지사 보수교육, 의료인 및 보건의료인 보수교육 등 - 타 법령에 의한 의무 교육 (예시) 안전·보건교육, 소방안전관리자 교육 등 - 타 법령에서 규정한 사회복지시설 운영과 관련한 교육 - 공단 또는 지자체 주관 장기요양 직무 관련 교육 - 공단 또는 지자체 외 외부기관 주관 전문성 강화 및 서비스 질 향상을 위한 직무관련 교육[요양보호사, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리(작업) 치료사, 조리원, 위생원, 보조원(운전자) 연간 16시간에 한하여 인정] ※ 종사자 개인의 자격취득, 자기계발 목적 교육 및 해외연수, 체육행사 등의 행사 참여시간 인정 불가 - 각 직종별 장기요양급여 평가지표에 제시되어 있는 교육

2) 부당요구에 대한 보호

요양보호사의 업무

요양보호사는 일정 기간 소정의 교육을 이수하고 시험에 합격하여 국가자격을 취득한 자로, 장기요양기관에 소속되어 수급자가 건강하고 편안한 노후를 보낼 수 있도록 지원하는 전문 인력임.

» 업무범위

구분	세부내용
방문 요양	<ul style="list-style-type: none"> - 신체활동지원 및 인지활동지원, 정서지원, 가사 및 일상생활지원 - 수급자 급여제공기록지 기록 및 유지 - 수급자 관찰기록 및 유지 - 수급자 서비스 제공 계획수립 및 변경에 관한 보고 - 특별행사 등의 경우 보충적 활동 제공

※ 출처: 건강보험공단, 노인장기요양보험 급여이용안내 (2020년 1월)

※ 기타 급여유형별 업무범위는 급여제공 매뉴얼 참조

요양보호사 요구금지 행위

구분	세부내용
수급자의 가족만을 위한 행위	<ul style="list-style-type: none"> - 수급자의 가족만을 위한 식사준비, 빨래, 장보기, 가족의 방 청소 - 김장 도움, 결혼식 또는 집안 경조사 지원 - 가족을 위한 관공서 등 업무지원
수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위	<ul style="list-style-type: none"> - 가게보기, 부업에 참여하기 - 배달하기, 가게 청소, 가게 설거지, 가게 음식 준비 등
그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위	<ul style="list-style-type: none"> - 신체기능 개선을 위한 목적 외 통상적으로 무리하다고 판단되는 안마 - 잔디 깎기, 정원 가꾸기, 텃밭 매기 등

※ 출처: 건강보험공단, 2020년도 요양보호사 직무교육 교재

부당요구의 유형 및 대처법

- 1 동거 가족의 서비스(가족의 조리, 청소, 세탁)를 무리하게 요구하는 경우**
 - 첫째, 현재 제공하는 서비스의 지원 내용과 계약된 활동시간이 적당한지 판단해 본다. 필요시 관리자에게 수급자 중심으로 활동시간을 재편성해 줄 것을 요청한다.
 - 둘째, 종사자가 수급자의 가정을 방문하여 해야 할 일에 대해 수급자 또는 가족과 사전에 합의한다. 정해진 활동시간 내에 할 일을 수급자와 가족에게 공지하여 이해를 구한다.
- 2 명절 상차림, 외지 가족에 대한 식사 접대 등 특별한 조리를 요구하는 경우**
 - 수급자에 대한 서비스가 아니므로 업무범위에 해당되지 않는다는 점을 설명한다. 종사자 선에서 해결되지 않을 경우, 언쟁을 피하고 기관 관리자와 상의 하도록 한다.
- 3 농사일 등을 시키는 경우**
 - 급여범위에 포함되지 않는 업무로 수급자나 가족에게 차분히 설명한다. 종사자 선에서 해결되지 않을 경우, 언쟁을 피하고 기관 관리자와 상의하도록 한다.
- 4 부재 시 집을 방문하여 서비스를 제공해 달라고 하는 경우**
 - 가사 등 일상생활지원을 중심으로 제공하는 서비스가 아니므로 수급자에게 직접 지원을 원칙으로 하여야 한다. 수급자가 병원에 입원해 있는 경우 등에 서비스를 제공한다면 부당청구에 해당되므로 주의해야 한다.
- 5 기타 급여유형별 부당요구 대처법은 급여제공 매뉴얼 참조**

기억해두기

종사자 권익보호를 위한 고충상담팀 운영

- (전화) 033-811-2282
- (구성) 공단 내 전문상담사 3명 배치
- (운영) 평일 오전 9시부터 오후 6시
- (내용) 장기요양서비스 제공 중에 발생하는 고충

부당요구 대응절차

장기요양기관의 장은 요양보호사와 수급자간에 부당한 요구나 성적 괴롭힘, 잦은 교체 요구 등으로 갈등이나 문제가 발생했을 경우, 이를 해결할 수 있는 분쟁처리나 고충해결 절차를 구체적으로 마련해야 함.

부당요구(대우) 대면	수급자 또는 가족으로부터 제공 불가능한 서비스 요구(부당요구)나 부적절한 언행, 인권침해 등의 부당한 대우를 받은 경우
1차 응대	부당요구에 대한 거절 및 거절 사유 설명
해결 혹은 갈등	(해결) 1차 응대로 해결이 된 경우 종결 (갈등) 1차 응대가 충분하지 않아 부당요구를 지속하는 경우, 기관과 상의하겠다고 우선 갈등을 피함
보고	관리자 또는 기관장에 유선, 메일, 서면 등으로 해당 내용 보고
방문	관리자 또는 기관장은 부당요구(대우)를 접하고 수급자 또는 가족을 방문하여 의견 접수
조치계획수립	관리자 또는 기관장은 상담일지에 부당요구(대우)에 대한 내용을 기록하고 조치계획 수립
중재	조치계획에 의거 요양보호사와 수급자, 가족과 중재한다.
해결	해결한 경우 종결
사후평가	추후 부당한 요구나 대우가 이루어지고 있는지 종사자는 관리자 또는 기관장에게 보고

3) 성희롱 예방 및 대응지침

성희롱

성희롱이란 업무고용 그 밖의 관계 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 기타 요구 등에 대한 불응을 이유로 불이익을 주는 것

성희롱의 유형과 사례

구분	행위
육체적 행위	<ul style="list-style-type: none"> - 입맞춤이나 포옹, 뒤에서 껴안기 등의 신체적 접촉 - 가슴, 엉덩이 등 특정 신체 부위를 허락 없이 만지는 행위 - 안마나 애무를 강요하는 행위 - 회식자리 등에서無理하게 옆에 앉혀 술을 따르도록 강요하는 행위
언어적 행위	<ul style="list-style-type: none"> - 음란한 농담이나 음담패설 등 - 외모에 대한 성적인 비유나 평가 - 성적인 사실 관계를 묻거나 성적인 내용의 정보를 의도적으로 유포하는 행위 - 성적인 관계를 강요하거나 회유하는 행위 - 음란한 내용의 전화통화
시각적 행위	<ul style="list-style-type: none"> - 외설적인 사진, 그림, 낙서, 음란 출판물 등을 게시하거나 보여주는 행위 - 성과 관련된 자신의 특정 신체부위를 고의적으로 노출 및 만지는 행위 - 직·간접적으로 음란한 편지, 사진, 그림을 보내는 행위
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 사회통념상 성적 굴욕감을 유발하는 것으로 인정되는 언어나 행위

※ 출처: 국민건강보험공단, 방문요양·방문목욕 급여제공 매뉴얼(2019)



성희롱 대처방안

① 감정적인 대응은 삼가고, 단호히 거부 의사 표현

- 단호한 거부 의사 표현 및 시정 요구
- 시정요구에도 상습적으로 계속 할 경우 녹취 혹은 일지 작성

② 모든 피해사실에 대하여 기관의 관리자나 기관장에게 보고하여 기관 도움받기

- 기관은 성희롱으로 인한 피해가 있을 경우 그 피해자에게 원하지 않는 업무배치 등의 불이익한 조치를 취해서는 안됨
- 성희롱을 한 대상자에게는 재발방지를 위한 서비스 중단 등의 적절한 조치를 취할 수 있음

③ 심리적 치유상담 및 법적 대응이 필요하다고 판단될 경우 외부 전문기관에 상담하여 도움받음

④ 평소 성폭력에 대한 충분한 예비지식과 대처방법을 숙지

- 기관에서 실시하는 성희롱 예방 및 대응교육에 적극 참여



기·억·해·두·기

성폭력 상담 및 지원

- 성폭력피해자 통합지원센터: 국번없이 1366
- 국민권익위원회: 국번없이 110
- 안전Dream: 국번없이 182(유료), 117
- 한국성폭력상담소: 02-338-5801



효(孝)나눔미 업무수첩

04



나의 건강 보호하기

1) 근골격계 질환 예방하기

근골격계 질환

반복적인 동작, 부적절한 작업 자세 등 여러 요인에 의해 발생하는 건강장애로 목, 어깨, 허리, 팔다리의 신경·근육 및 그 주변 신체 조직 등이 손상되어 나타나는 만성적인 질환

- 일반적으로 통증, 불편감, 뻣뻣함, 저림, 감각마비 등의 증상이 동반되며, 심한 경우 기형, 악력저하, 기능손실 등의 징후가 나타날 수 있음
- 일주일 이상 증상이 지속되거나, 과거 1년간 한 달에 한번 이상 증상이 반복되는 경우 근골격계 질환 의심 가능

근골격계 질환은 무엇보다 예방이 중요하며 이를 위해서는 적절한 스트레칭과 함께 올바른 자세를 유지하는 것이 필요함

- 스트레칭은 근육과 건, 인대의 유연성을 높이고 관절의 운동범위를 향상 시킴으로써 업무 수행시 발생가능한 근골격계의 부담을 줄여줌. 또한 말초의 혈액순환을 도와 심신이 이완되고, 운동신경과 근육의 기능을 순조롭게 하기도 함

업무 전·중·후에 실시할 수 있는 전신 스트레칭 영상

한국산업안전보건공단 홈페이지(www.kosha.or.kr) > 자료마당 > 안전보건자료실 > 업종별자료 > '스트레칭' 검색 > 동영상/애니메이션 > [안전보건 동영상] 스트레칭 게시물 확인

참고하기

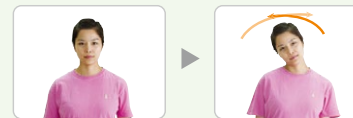


근골격계 질환 예방운동

〈어깨통증 예방 운동법〉 ... 수시로 실시

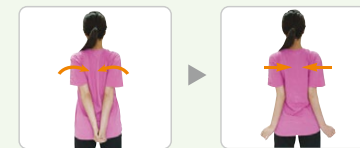
1. 목근육 이완운동

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



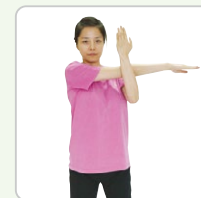
2. 어깨 뒤로 움츠리기

- 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)





〈허리통증 예방 운동법〉... 아침, 저녁 1회 20회씩 반복



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

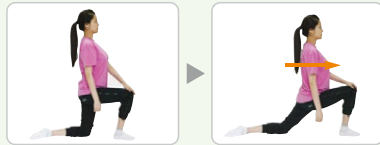
1. 슬락근 스트레칭

‘슬락근’이란 무릎 뒤쪽 근육을 말합니다. 슬락근이 너무 경직되어 있으면 요통을 일으킬 수 있습니다. 따라서 슬락근을 스트레칭 해주는 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.



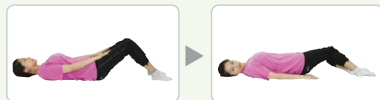
5. 허벅지근육 스트레칭

무릎을 엉덩이 쪽으로 잡아당김으로써 허벅지 앞쪽의 근육을 부드럽게 스트레칭 합니다.



6. 허리근육 스트레칭

허리를 좌우로 돌려 허리근육을 스트레칭 합니다.



※ 출처: 국민건강보험공단, 요양보호사를 위한 근골격계 질환 및 우울증 예방 운동법

» 올바른 자세 유지하기

✔ 무거운 물건을 들 때는 허리를 굽히지 말고 무릎을 굽히세요



허리를 굽히고 (X)



무릎을 구부리고 (O)

✔ 서서 일할 때는 허리를 똑바로 펴주세요

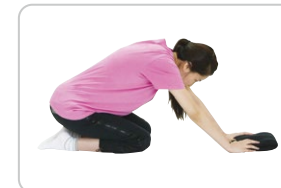


허리를 구부리고 (X)



허리를 펴고 (O)

✔ 엎드려서 일할 때도 허리를 펴주세요



허리를 구부리고 (X)



허리를 펴고 (O)

※ 출처: 국민건강보험공단, 요양보호사를 위한 근골격계 질환 및 우울증 예방 운동법

2) 감염 예방하기

● 감염

- 세균, 바이러스, 기생충 등의 병원체가 몸속에 증식하는 것으로 감염성 질환은 감염으로 인해 일어나는 질환을 말함.
- 사람은 나이가 들수록 몸의 전반적인 기능이 저하되면서 감염에 대항하는 내부 면역기능이 떨어지게 되며, 노화가 진행 될수록 기저질환, 영양부족 등 여러 요인으로 면역력이 저하될 수 밖에 없음.
- 영양보호사는 본인의 건강뿐만 아니라 업무상 밀접한 접촉이 이루어지는 고령의 수급자의 건강과 안전을 위해 감염에 대한 예방법에 대해 알고 있어야 함.

● 감염예방법

- 1 비누나 알코올 젤 등을 이용하여 30초 이상 손을 자주, 깨끗이 씻기
- 2 기침할 때에는 휴지나 손수건, 옷소매 등으로 입과 코를 가리고 하기
- 3 예방접종의 실시기준, 방법을 준수하여 인플루엔자 등 예방접종 실시
- 4 정기적인 건강검진 실시
- 5 마시기 안전한 물과 잘 익힌 음식 먹기
- 6 전염 위험이 있으므로 감염된 대상자와 접촉하지 않으며, 접촉해야할 경우 감염인자의 전파경로 등에 따라 보호 장구를 반드시 착용한 후 접촉
- 7 개인위생을 철저히 하고, 수급자 주위 환경을 깨끗이 하며 필요한 경우 소독제를 이용하여 소독

» 손씻는 방법

건강을 위한 3가지 약속!



- 자주 씻어요
- 올바르게 씻어요
- 깨끗하게 씻어요

올바른 손씻기 6단계! 5월부터 실천하세요!



손바닥과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.



손가락을 마주잡고 문질러 줍니다.



손등과 손바닥을 마주대고 문질러 줍니다.



엄지 손가락을 다른 편 손바닥으로 돌려주면서 문질러 줍니다.



손바닥을 마주 대고 손가락을 긴 상태에서 문질러 줍니다.



손가락을 반대편 손바닥에 놓고 문지르며 손톱 밑을 깨끗하게 합니다.

※ 출처: 국민건강보험공단, 방문요양 · 방문목욕 급여제공 매뉴얼(2019)





» 올바른 기침예절



※ 출처: 질병관리본부, 기침예절포스터(2016)

효(孝)나눔미 업무수첩

05



나의 수급자 보호하기

1) 수급자 안전관리

1 낙상

낙상

낙상이란 넘어지거나 떨어져서 몸을 다치는 것으로 뇌졸중, 치매 등의 만성질환과 움직임고 균형을 잡는 신체적 능력이 떨어지는 등의 여러 위험요인으로 인해 노인에게 빈번하게 발생됨. 낙상으로 뇌 손상, 골절, 상처 등의 이차적인 문제가 발생 가능하므로 사고 예방이 무엇보다 중요함.

예방관리법

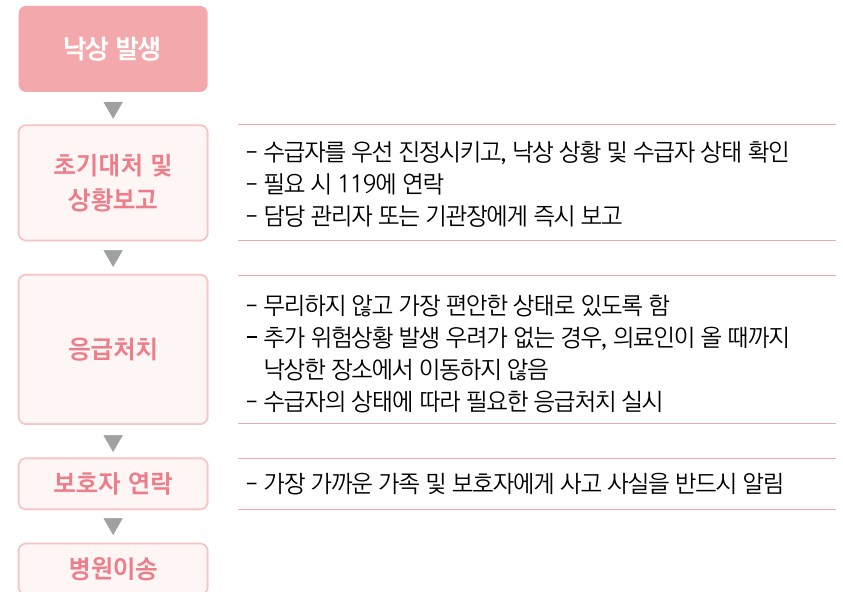
가. 환경관리

- 1 바닥에 물이 떨어진 경우에는 즉시 닦음
- 2 주변에 흩어진 줄이나 전선, 방석이나 양탄자를 치우고, 부득이 바닥에 양탄자 등을 깔 경우 가장자리를 고정시킴
- 3 전화기 등 조그만 가구는 되도록 벽 쪽 익숙한 장소에 두기

나. 행동요령

- 1 누워있거나, 잠든 동안에는 침대난간을 올려 고정
- 2 앉고 일어설 때 천천히 움직임
- 3 날씨가 추울 때는 가벼운 옷을 여러겹 입고 몸을 움츠려 균형 감각이 저하되지 않도록 함
- 4 바닥이 미끄러운 신발은 신지 않으며 미끄럼방지 양말을 신음
- 5 보행에 어려움이 있는 경우 보행(보조)차나 지팡이 등을 사용

낙상사고 대응체계



경한 낙상의 응급처치

- 타박상은 외부의 힘에 의하여 살갗이나 피하조직(모세혈관)에 손상이 생기는 것을 말하며 피멍이 들고 부종과 통증이 따름. 이때는 상처부위를 가슴보다 높게 하고 얼음찜질을 실시한다.
- 염좌란 관절이 정상 범위 이상으로 움직일 때, 관절과 연결되어 있는 인대가 늘어나거나 끊어지는 경우이며 어깨, 무릎, 팔다리 등에 많이 발생함. 인대가 늘어나면 냉찜질을 하고 붕대나 부목으로 고정한다.
- 마찰로 인하여 피부가 벗겨져서 생기는 찰과상 또는 근육좌상은 통증을 느끼는 부위를 붕대로 감아 내부의 출혈을 막고, 얼음찜질을 실시하며 통증이 가라앉을 때까지 운동을 삼간다.
- 바늘이나 예리한 물체에 순간적으로 찔려서 피부 깊숙이 생기는 상처인 자상은 출혈이 적어도 근육, 인대, 혈관, 신경 및 내부 장기 등이 손상되었을 가능성이 있으므로 즉시 병원으로 가야한다.

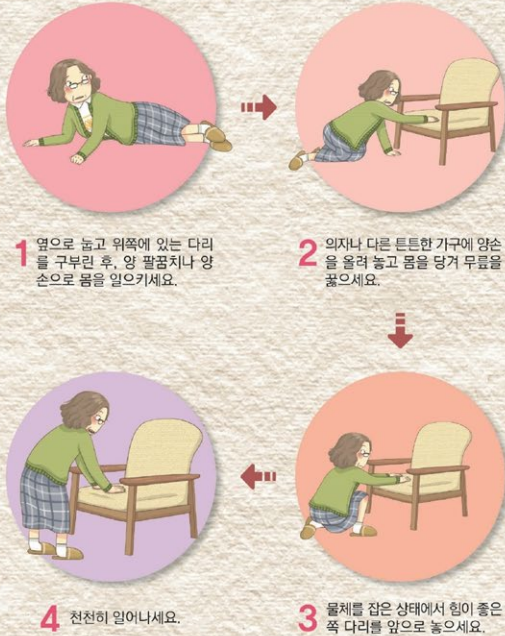
※ 출처: 건강보험공단, 2020년 요양보호사 직무교육교재

“낙상사고가 발생하면 이렇게 대처하세요!”

www.cdc.go.kr

일어날 수 있을 때는

- ☑ 가장 먼저 호흡을 가다듬고, 다친 곳이 없는지 살펴보세요
- ☑ 5단계에 걸쳐서 일어나세요
- ☑ 평소에도 자주 연습해 보세요



일어날 수 없을 때는

가능한 통증이 없고 편한 자세로 119에 연락하거나 주위에 도움을 요청하세요.

※ 출처: 질병관리본부, 노인낙상안전사고 포스터(2017)

2

욕창

욕창

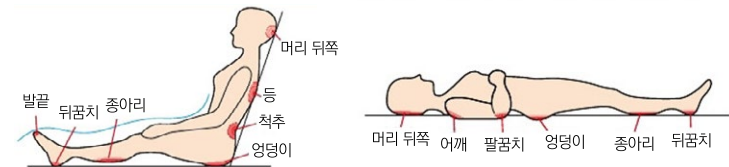
한 자세로 계속 앉아있거나 누워있을 때 신체의 부위에 지속적으로 압력이 가해지고, 그 부위에 순환장애가 일어나 피하조직의 손상(괴양)이 발생한 상태

위험요인

- ① 전신쇠약, 신경손상 등으로 인한 신체 움직임 감소
- ② 부적절한 영양상태 : 단백질, 비타민 등 부족
- ③ 높은 체온(발열)
- ④ 습한 피부: 요실금, 변실금 등
- ⑤ 흡연, 알코올 남용 등 개인 습관
- ⑥ 기타: 몸에 꼭 끼는 옷을 입는 경우, 수급자를 잘못 들어 올리거나 침대에서 잘못 잡아 끈 경우 등

호발부위

- ① 천장을 보고 누운 자세나 앉은 자세에서는 머리 뒤쪽, 어깨, 팔꿈치, 척추, 엉덩이 등에 잘 생김



- ② 옆으로 누운 자세에서는 귀, 어깨, 팔꿈치, 고관절, 허벅지, 종아리, 복숭아뼈 등에 생기기 쉬움



예방관리법

가. 환경조성 및 관리

- 1 신체의 약한 부위에 압력이 가는 것을 덜어줄 특수 매트리스(에어매트)와 베개 사용
- 2 침대 시트는 항상 주름이 없도록 펴평하게 펴주고 청결을 유지하며, 젖은 시트는 바로 교체

나. 행동요령

- 1 피부를 항상 건조하고 청결하게 유지하며 매일 피부상태를 점검
- 2 피부에 오염물질이 묻어있는 경우 재빨리 부드러운 천이나 스펀지, 자극 없는 비누, 미지근한 물을 사용하여 씻고 말림
- 3 침대에서는 2시간 간격으로, 의자에서는 1시간 마다 체위 변경
- 4 충분한 단백질과 비타민C를 공급하고, 적당한 수분 섭취 및 균형 잡힌 식사 제공
- 5 가능한 경우 침대 머리를 30도 이하로 유지하여 쏙임을 감소
- 6 관절의 최대운동범위(Range of Motion)운동 실시
- 7 호발부위에 베개를 대주고 자주(적어도 4시간) 마사지를 하여 혈액순환 돕기
- 8 손상 받은 피부에 피부 보호 연고나 스프레이를 뿌림

욕창 초기증상 대처법

- 약간 미지근한 물수건으로 찢질하고 마른 수건으로 물기를 닦아낸다.
- 주위를 나선형으로 그리듯 마사지하고 가볍게 두드린다.
- 미지근한 바람으로 건조시킨다.
- 춤지 않을 때에는 30분 정도 햇볕을 쬐인다.

※ 출처: 국민건강보험공단, 방문요양·방문목욕 급여제공 매뉴얼(2019)

2) 응급상황관리

응급처치

갑자기 발생한 외상이나 질환 등의 응급상황에서 생명의 위험이나 증상악화 방지를 위해 긴급히 수행하는 최소한의 치료행위로, 적절한 응급처치의 여부가 환자의 예후에 중요한 영향을 미치므로 요양보호사는 응급 상황 발생 시 119에 연락하는 것부터 적절한 응급처치를 수행하는 것 까지 알고 있어야 함

응급상황 대응체계



※ (유의사항) 응급상황이 발생했을 경우, 현장의 종사자는 자체적으로 판단하지 말고, 담당 관리자 또는 기관장에게 즉시 보고



» 반드시 119에 연락하여 빨리 도움을 받아야하는 응급상황

- 기도폐쇄
- 호흡곤란이나 숨을 쉬지 않는 경우
- 심장마비
- 물에 빠졌을 때
- 의식이 없는 경우
- 심한출혈
- 척추손상이 의심되는 경우
- 분만
- 마비환자
- 중독환자
- 심장질환이나 흉통
- 심한 화상
- 전기손상
- 자살기도
- 경련환자

※ 출처: 중앙응급의료센터 응급의료포털(E-gen)

» 응급환자를 신고할 때 천천히 또박또박 전달해야하는 사항들

- 환자가 발생한 위치, 조사 및 전화번호를 정확히 알려준다.
- 응급상황이 발생한 경위와 환자의 상태를 정확히 알려준다.
- 주위의 위험요소 유무(화재, 사고, 위험물질 등)를 정확히 알려준다.
- 환자의 수를 정확히 알려준다.

※ 출처: 중앙응급의료센터 응급의료포털(E-gen)



기분응급처치법

가. 복부밀침(하임리히법)

① 적응증

음식물 등 이물질로 인한 기도폐쇄(질식) 증상이 확인되는 경우 실시

기도 막힘이 의심되는 경우

- 목을 조르는 듯 한 자세를 한다.
- 갑자기 기침을 하며, 괴로운 얼굴표정을 한다.
- 숨을 쉴 때 목에서 이상한 소리가 들린다.
- 가슴 부위의 호흡운동이 보이지만, 공기의 흐름이 적거나 없다.

※ 출처: 건강보험공단, 2020년 요양보호사 직무교육교재

② 실시방법

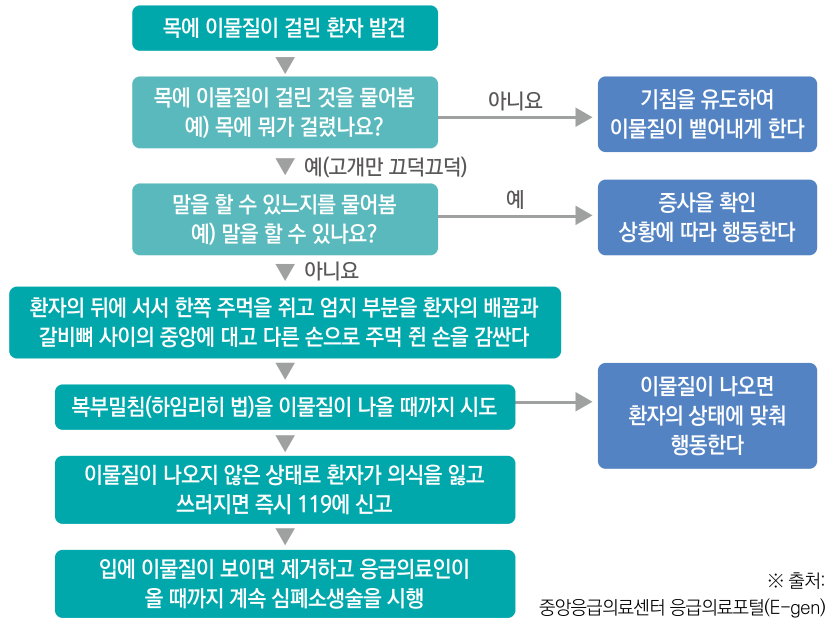
대상자 뒤에서 양 팔로 감싸듯 안고, 한손은 주먹을 쥐고 다른 한 손으로 주먹을 왼 손을 감싼 후, 명치와 배꼽 중간지점에 주먹을 대고 뒤쪽 위로 밀쳐 올림

(유의사항)

- 임신부나 비만인 대상자의 경우 가슴밀기 또는 흉부압박 실시
- 복부밀침(하임리히법)은 복부에 강한 압력을 주어 장기에 손상을 줄 수 있으므로 기도폐쇄 증상이 없는 경우 절대 시행하지 않음
- 대상자 스스로 기침을 할 수 있는 경우에는 방해하지 않고 우선 스스로 기침 하도록 유도하여 이물질을 제거하도록 함



» 기도폐쇄 처치 흐름도



1 완전기도폐쇄인 경우
① 말을 못함
② 본능적으로 양 손으로 목을 쥐는 행위가 나타남

4 다른 손으로 주먹을 감싸쥐고 빠르게 위로 밀어 올린다

6 환자 의식 소실시

2 호흡정상/의식있는 상태로 기침이 있는 경우라면 기침을 유도합니다.

5 환자가 의식을 잃기 전까지 시행합니다.

7 구조요청

3 압박위치 배꼽과 갈비뼈 사이 (명치)의 중간에 주먹을 천 손을 올립니다.

8 심폐소생술 실시

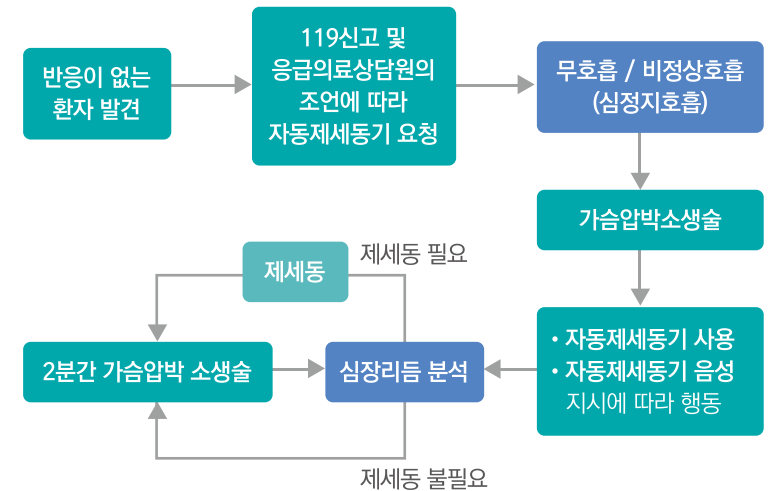
※ 출처: 소방청, 떡이 목에 걸려 숨을 못 쉴 때, 응급처치 '하임리히법'을 아시나요?(2017)

나. 심폐소생술과 자동심장충격기(AED) 사용법

1 적응증

의식이 없으며 심정지 호흡(무호흡이거나 비정상적 호흡)이 확인되는 심정지 대상자에게 실시

» 기본소생술 흐름도(2016)



※ 출처: 중앙응급의료센터 응급의료포털(E-gen)

‘응급의료정보제공’ 앱을 활용하세요~



‘응급의료정보제공’ 앱은 사용자의 위치를 기반으로 주변의 병·의원 및 약국, 24시 운영하는 응급실의 위치를 지도로 보여주고 해당 기관의 진료시간, 진료과목 등을 안내함. 그 외 심폐소생술 등 기본 응급처치방법부터 상황별 응급처치방법 등에 대한 정보 또한 제공하고 있으니 참고바람.

※ 앱스토어 및 주요 포털사이트 등에서 누구나 무료로 다운로드 가능

참고하기

② 실시방법

의식이 없으며 심정지 호흡(무호흡이거나 비정상적 호흡)이 확인되는 심정지 대상자에게 실시

▶▶ 심폐소생술

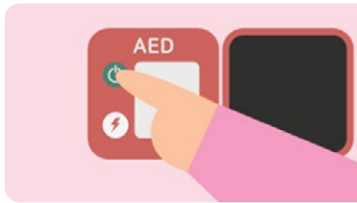
 <p>환자의 반응 확인 어깨를 가볍게 두드리며 "여보세요, 괜찮으세요?"를 외치면서 환자의 반응을 확인합니다.</p>	 <p>119 신고 환자의 의식(반응)이 없으면 구체적으로 사람을 지목하여 119 신고를 요청하고, 자동심장충격기를 가져오도록 부탁드립니다.</p>	 <p>호흡확인 환자의 얼굴과 가슴을 10초 이내로 관찰하여 호흡이 있는지를 확인합니다. 호흡이 없거나 비정상적이라면 즉시 심폐소생술을 준비합니다.</p>
 <p>가슴압박 30회 시행 깍지를 낀 두 손의 손바닥으로 환자의 가슴 압박점을 찾아 30회 가슴압박을 실시합니다. ※ 압박깊이: 5cm, 압박속도: 분당 100~120회</p>	 <p>기도 개방 인공호흡을 위해, 환자의 머리를 젖히고, 턱을 들어 올려서 환자의 기도를 개방합니다.</p>	 <p>인공호흡 2회 시행 환자의 코를 막은 다음 구조자의 입을 환자의 입에 밀착시킨 후, 환자의 가슴이 올라올 정도로 1초 동안 숨을 불어 넣습니다.</p>
 <p>가슴압박과 인공호흡의 반복 30회의 가슴압박과 2회의 인공호흡을 119구급대원이 도착할 때까지 반복해서 시행합니다.</p>	 <p>회복자세 환자의 호흡이 회복되었으면 환자를 옆으로 돌려 놓혀 기도가 막히는 것을 예방합니다.</p>	 <p>가슴압박 위치 성인과 소아 심정지 환자에서 가슴압박의 위치는 가슴뼈의 아래쪽 1/2입니다.</p>

※ 출처: 행정안전부, 이미지 국민행동요령 소책자 심폐소생술_소방청

(유의사항)

- 반응이 있거나 정상적인 호흡이 있는 경우에는 심정지가 아니므로 심폐소생술을 실시하지 않음
- 인공호흡 방법을 모르거나, 꺼리는 경우에는 인공호흡을 제외하고 지속적으로 가슴압박만 시행하는 가슴압박 소생술 실시

▶▶ 자동심장충격기(AED) 사용법

 <p>심장충격기 켜기 심장충격기는 반응과 정상적인 호흡이 없는 심정지 환자에만 사용합니다. 심폐소생술 시행 중에 심장충격기가 도착하면 지체없이 시행해야 합니다. 심장충격기의 전원 버튼을 누릅니다.</p>	 <p>두 개의 패드 부착 패드 1: 오른쪽 쇄골 아래 패드 2: 왼쪽 젖꼭지 아래의 중간 겨드랑이선에 부착합니다.</p>
 <p>심장리듬 분석 심장충격기가 심장리듬을 분석하는 동안에는 환자에게 닿지 않게 떨어집니다. 심장충격이 필요하면 "심장충격이 필요합니다"라는 음성지시와 함께 자동으로 충전되고, 충전 중엔 가슴압박을 실시합니다. 심장분석이 필요 없는 경우는 심폐소생술을 계속 실시합니다.</p>	 <p>심장충격 실시 심장충격이 필요한 경우에만 심장충격 버튼이 깜박입니다. 깜박이는 버튼을 눌러 심장충격을 실시합니다. ※ 다른 사람이 환자에서 떨어져 있는지 확인하고 실시합니다.</p>
 <p>즉시 심폐소생술 다시 시행 심장충격을 실시한 후에는 즉시 심폐소생술을 실시합니다. 119 구급대원이 도착할 때까지 반복 실시합니다.</p>	

※ 출처: 행정안전부, 이미지 국민행동요령 소책자 자동심장충격기(AED)_소방청



3) 노인학대신고

 노인학대

노인에 대해 신체적·정신적·성적 폭력 및 경제적 착취 또는 가혹행위를 하거나 방임 하는 것

 노인학대 신고의무

장기요양기관 종사자는「노인복지법」제39조의6에 따라 직무상 노인학대를 알게 된 때에는 즉시 노인보호전문기관 또는 수사기관에 신고를 하도록 의무화 되어있으며, 이를 어기고 신고하지 않은 경우, 동법 제61조의2에 따라 500만원 이하의 과태료가 부과될 수 있음.

 기억해두기

노인 학대를 할 경우 노인복지법 등에 의해 처벌 받을 수 있습니다.
어르신을 이해하는 세심한 관심이 학대를 예방할 수 있습니다.

노인 학대 신고 · 상담전화

- 중앙노인보호전문기관: 1577-1389
- 보건복지부: 국번 없이 129

 장기요양기관 종사자의 역할

- ① 신속히 해당 시설과 노인보호 전문기관 또는 수사기관 등에 상담·신고
- ② 노인 학대 사례 의뢰 시 학대 사례와 관련된 정보를 구두 또는 문서로 전달
- ③ 신고한 학대사례에 대한 응급조치와 안전조치가 요구되는 경우 신속한 조치를 취함
- ④ 노인 학대 가능성이 있는 사례를 지속적으로 관리하고 모니터링 하여 학대가 발생했을 때, 노인보호전문기관과 협력하여 공동대처

» 노인학대 사례 도움과정



※ 출처: 건강보험공단, 2020년 요양보호사 직무교육교재



4) 개인정보의 보호

수급자의 개인정보보호 및 기록물 관리

- ① 수급자에 대한 개인적 정보와 기관이 개인과 공유하는 비밀은 존중되고 보호되어야 한다.
- ② 수급자 및 가족들은 자신의 정보에 대한 비밀이 보장될 권리가 있으며, 정보제공은 알아야 할 필요성을 가진 사람에게만 허가되어야 하며, 반드시 사전에 동의를 구해야 한다.
- ③ 관리자 및 종사자는 수급자의 개인정보를 퇴직한 이후에라도 전적으로 수급자의 이익이나 의사에 반하여 공개해서는 아니 된다.
- ④ 수급자 및 보호자의 개인정보는 담당 종사자 또는 관리자에 한하여 업무와 관련된 범위 안에서 공개 및 열람되어진다.
- ⑤ 수급자의 정보가 담긴 컴퓨터는 비밀번호가 걸려 있어야 하며, 개인정보가 기록된 서류는 잠금장치가 마련된 수납장에 보관하거나, 접근 제한 등의 조치를 취해야 한다.
- ⑥ 수급자의 정보가 담긴 문서를 폐기할 경우, 신상정보가 노출되지 않도록 반드시 분쇄하여 폐기한다.
- ⑦ 수급자의 정보를 다루는 모든 종사자 및 관리자는 서비스 제공 관련 상담자 등 외부인이 컴퓨터 모니터 및 문서 등을 볼 수 없도록 자리를 배치해야 한다.
- ⑧ 관리자는 모든 종사자의 수급자 또는 가족의 개인정보 관리 상태를 상시적으로 감독 및 관리하여 원하지 않는 정보가 누출되지 않도록 해야 한다.

5) 치매노인 실종 관련 서비스 및 대처방법

우리나라는 고령화로 인해 치매 노인이 점차 증가하는 추세에 있으며, 이에 따라 배회 등 치매 증상으로 실종되는 노인도 점점 늘어나고 있음.

요양보호사는 언제든지 발생 가능한 치매 수급자의 실종에 대비하여 이를 예방·지원하는 사회 서비스와 실제 사건 발생 시 대처할 수 있는 방법에 대해 알고 있어야 함.

치매노인 실종예방 및 찾기 사업

가. 배회가능 어르신 인식표 보급

실종 위험이 있는 대상자에게 고유번호가 있는 인식표를 배부하여 실종 시 가정으로 복귀할 수 있도록 지원

- 신청대상 : 실종 위험이 있는 치매환자 및 만 60세 이상 어르신
- 신청기관 : 치매안심센터
- 신청문의 : 치매상담콜센터(☎1899-9988)
- 비 용 : 무료(80매 제공, 재신청 가능)

인식표



- 인식표는 어르신의 옷에 다리미로 다려 부착
- 배회하는 대상자가 발견될 경우 경찰청(☎112)에서 인식표 번호 조회를 통해 어르신을 신속하게 가정으로 복귀



나. 배회감지기 대여

길 잃음이나 배회성향이 있는 치매 대상자의 위치를 확인하거나(GPS형), 집밖으로 나가는지를 알려주는 제품(매트형) 대여로 수급자의 배회 및 실종을 미연에 방지

- **신청대상** : 장기요양 1~5등급, 인지지원등급 수급자
- **신청기관** : 장기요양인정서, 복지용구 급여확인서 등 필요서류 지참하여 장기요양 기관 복지용구 사업소 방문
- **비 용** : 장기요양 재가급여 본인부담금 비율(일반 15%)에 준함

(경찰청) 배회감지기 무상보급사업

경찰청·SK하이닉스·한국재가노인협회의 업무협약으로 상습 실종 치매 노인 등에 배회감지기와 통신비(2년) 전액 지원

- 지원대상 : 실종위험이 높은 치매 대상자 등 우선순위에 따라 지원
- 지원문의 : 지원가능 여부 등은 가까운 경찰서 여성청소년·실종전담반에 문의

다. 배회감지 서비스

치매 대상자와 보호자의 휴대폰을 매칭하여 실시간 치매 대상자의 위치를 확인할 수 있는 서비스로, 치매 대상자가 안심구역을 벗어나는 경우 보호자에게 알림(메시지) 전송

• 신청방법



앱스토어 및 주요포털 사이트에서 '치매체크' 검색 후 앱 무료 다운로드, 회원가입 후 로그인



• 앱 실행



• 메뉴에서 배회감지 서비스 선택



• 서비스 이용

• **사용문의** : 치매상담콜센터(☎1899-9988)

라. 지문 등 사전등록제

실종에 대비하여 경찰청에 치매대상자의 지문과 사진, 신상정보를 미리 등록하여 실종 발생 시 등록된 자료를 토대로 신속하게 복귀할 수 있도록 지원

- **신청대상** : 실종 위험이 있는 치매대상자 누구나
- **신청기관**
 - 온라인 : 안전드림 홈페이지(www.safe182.go.kr) 및 안전드림 앱을 통해 등록
 - 오프라인 : 가까운 경찰서·지구대·파출소 혹은 치매안심센터 방문
- **비 용** : 무료

마. 실종치매노인 찾기 지원

① 유사 무연고 노인 찾기

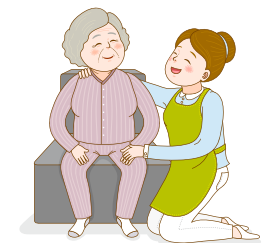
보호시설에서 등록한 무연고노인의 신상과 실종 치매노인의 정보를 자동으로 비교하는 서비스

- **신청기관** : 중앙치매센터 홈페이지(www.nid.or.kr) 또는 치매체크 앱을 통해 신청

② 유전자 검사 의뢰

국립과학수사연구원에 등록된 보호시설에서 보호 중인 무연고노인의 유전정보와 실종노인 가족의 유전 정보를 대조하여 실종 치매노인 찾기 지원

- **신청기관** : 경찰서 문의



Memo

효(孝)나눔미 업무수첩

06



알아두면 좋은 정보



1) 부당청구 장기요양기관 신고·포상금 제도

장기요양기관의 부당행위를 방지하고 건전한 급여비용 청구 풍토를 조성을 위해 「부당청구 장기요양기관 신고·포상금 제도」를 운영 중임

📷 신고할 수 있는 사람

전 국민 누구나 가능

📷 포상금

내부 종사자는 최고 2억원, 수급자 또는 그 가족/일반인은 최고 5백만원

📷 신고내용

장기요양급여비용 부당청구와 관련된 모든 유형

※ 신고서는 6하 원칙(누가, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜)에 따라 구체적으로 작성

📷 신고방법

- ① 방문·우편: 국민건강보험공단 전국지사(운영센터), 지역본부, 본부 접수
- ② 인터넷: 노인장기요양 홈페이지(www.longtermcare.or.kr) 접수
- ③ 담당자 출장방문접수

📷 신고관련 상담전용 전화

- 본부: 033-811-2008
- 서울 · 강원: 02-2126-8620
- 부산 · 울산 · 경남: 051-801-0470
- 대구 · 경북: 053-650-9940
- 광주 · 전라 · 제주: 062-250-0374
- 대전 · 세종 · 충청: 044-251-7561
- 경기 · 인천: 031-230-7914

2) 구인 · 구직시스템

공단은 노인장기요양보험 홈페이지에 장기요양기관과 종사자를 위한 구인 · 구직 시스템을 운영하여 일자리를 지원하고 있음. 종사자가 희망하는 취업 조건에 적절한 장기요양기관이 있는 경우, 최대 2차례에 걸친 맞춤형 상담을 통해 일자리 안내 제공.

📷 참여방법

노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr)에 접속, 희망하는 구직 정보(조건) 등록하기

- 등록화면 : '구직등록' 화면
※ 화면경로 : 종사자마당 > 구인 · 구직/창업 > 구직등록
- 등록방법 : 개인정보 수집동의 여부 체크, 동의 후 근무지역, 직종, 근무형태 등 희망 구직 정보(조건) 등록



알아두면 좋은 연락처



근로 고충상담

- 건강보험공단 고충상담 : 033-811-2282

성폭력 상담 · 지원

- 건강보험공단 고충상담 : 033-811-2282
- 국민권익위원회 : 국번없이 100
- 안전Dream : 국번없이 182(유료), 117
- 한국성폭력상담소 : 02-338-5801

노인 학대 상담 · 신고

- 중앙노인보호전문기관 : 1577-1389
- 보건복지부 : 국번없이 129

부당청구 장기요양기관 신고

- 공단 본부 : 033-811-2008
- 부산 · 울산 · 경남 : 051-801-0470

+ 품격높은 노인장기요양보험

어르신과 가족, 요양보호사가 함께 만들어 갑니다.



“요양보호사님” 호칭을 사용합니다.



이런 업무는 **좋아요!**

- 신체활동지원
- 인지활동지원
- 일상생활지원
- 정서지원



이런 요구는 **싫어요!**

- 수급자의 가족만을 위한 행위 요구
- 수급자, 가족의 생업을 지원하는 행위 요구
- 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위 요구
- 과도한 신체접촉, 성적 농담 등 성희롱(폭력), 인권침해



“○○○어르신” 존칭을 사용합니다.



어르신들께서 **좋아하셔요!**

- 어르신을 존중하는 마음자세
- 청결하고 단정한 복장 관리
- 친절한 태도, 예의 바른 행동
- 어르신께 존칭과 경어 사용
- 지속적으로 전문적 지식과 기술 습득



어르신들께서 **싫어하셔요!**

- 어르신을 차별대우 또는 무시하는 태도
- 친밀함을 이유로 유아어, 반말 등 사용
- 개인비밀, 사생활을 내외부로 발설
- 학대 및 폭력행위, 물질적 보상 요구

서로의 인격을 존중하고 상호 신뢰하여 따뜻한 돌봄, 사회적 효를 실천합니다



업무수첩

발 행 일 2020년 8월
발 행 처 국민건강보험공단 부산경남지역본부
주 소 부산시 북구 만덕대로40번길 26
전 화 051-801-0460
홈페이지 www.longtermcare.or.kr
인 쇄 처 (주)그린주의

〈비 매 품〉